



**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 11/2013
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 23034.005029/2013-19**

O FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO - FNDE, Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Educação, com sede no Setor Bancário Sul, Quadra 02, Bloco “F”, Edifício FNDE, na cidade de Brasília - DF, inscrito no CNPJ sob o nº 00.378.257/0001-81, torna público que fará realizar licitação, na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL** de acordo com o descrito neste Edital e seus Anexos, em conformidade com as disposições contidas na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, no Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, observando o Decreto nº 6.204, de 05 de setembro de 2007, subsidiariamente, na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações, e, Decreto nº 2.2171/97 e a Instrução Normativa/SLTIMPOG n.º 02/2008, alterada pela Instrução Normativa/SLTI/MPOG Nº 03/2009.

Na data, horário e endereço eletrônico abaixo indicados, far-se-á a abertura da Sessão Pública de Pregão, por meio de sistema eletrônico:

DATA: 12 de abril de 2013

HORÁRIO DE BRASÍLIA: 10h00min

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasnet.gov.br

Não havendo expediente, ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a abertura do certame na data marcada, a sessão será, automaticamente, transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local estabelecidos no preâmbulo deste Edital, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Tecnologia da Informação para realização de tarefas de “**Suporte ao Gerenciamento e Operação de Serviços de TI**”, **por posto de serviço, mediante avaliação de resultados, aferidos a partir de Nível Mínimo de Serviço (NMS), com aplicação dos modelos de melhores práticas do ITIL e COBIT**, de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pelo FNDE, mediante Ordens de Serviço (OS), limitados ao quantitativo máximo estimado, de acordo com as condições e especificações constantes neste Termo de Referência e nos seus respectivos Encartes, que se encontram disponíveis no sítio do FNDE na seção de Compras e Editais, e que dele fazem parte como se transcritos estivessem.

1.2. Acompanham este Edital os seguintes Anexos:

Anexo I – Termo de Referência;

Anexo II – Proposta de Preços;

Anexo III – Minuta de Contrato.

2. DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

2.1 Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da Sessão Pública, ou seja, **até o dia 10/04/2013**, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão, na forma eletrônica, encaminhando a impugnação para o e-mail compc@fnde.gov.br, no horário de 8h às 12h e de 14h às 18h.

2.1.1. O recebimento da impugnação deverá ser confirmado pelo licitante que a encaminhar. Os pedidos encaminhados após o horário estipulado (após as 18 h) passarão a ter seu prazo computado somente a partir das 8 horas do próximo dia útil.

2.2. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do edital, decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.

2.3. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

3. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar deste PREGÃO ELETRÔNICO as empresas que:

3.1.1. Atendam às condições deste Edital e seus Anexos, inclusive quanto à documentação, e estiverem devidamente credenciadas na Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, através do Site www.comprasnet.gov.br;

3.1.2. Sejam estrangeiras autorizadas a funcionar no país;

3.2. Não poderão participar deste PREGÃO ELETRÔNICO as empresas que:

3.2.1. Se encontrem em regime de concordata ou com falência decretada, concurso de credores, processo de insolvência, dissolução e liquidação, em recuperação judicial ou em processo de recuperação extrajudicial;

3.2.2. Se encontrem em regime de consórcio de empresas, qualquer que seja sua constituição, e também empresas que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

3.2.3. Tenham sido declaradas inidôneas por órgão da Administração Pública, Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, por meio de ato publicado no Diário Oficial da União, do Estado ou do Município, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição; ou quando punidas com suspensão de licitar ou impedimento de contratar com o FNDE;

3.2.4. Sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no país;

3.2.5. Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas, aqueles que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comuns, exceto se demonstrado que não agem representando interesses econômicos em comum.

3.2.6. Cooperativas, conforme termo de conciliação judicial firmado entre o Ministério do Trabalho e a União, em 05 de junho de 2003.

3.3. A SLTI atuará como órgão provedor do sistema eletrônico.

3.4. Como requisito para participação no Pregão Eletrônico, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.

3.5. Para participar do Pregão Eletrônico, o licitante deverá se credenciar no sistema "PREGÃO ELETRÔNICO", através do sítio eletrônico www.comprasnet.gov.br.

3.6. O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade do licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao FNDE, promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4. DA HABILITAÇÃO

4.1. A habilitação dos licitantes poderá ser verificada por meio do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, na forma do Parágrafo Único, do Art. 14, do Decreto nº 5.450/2005.

4.1.1. Os licitantes que não optarem pelo cadastramento no SICAF deverão comprovar a sua regularidade fiscal apresentando, quando solicitado pelo Pregoeiro, durante o certame, cópias autenticadas ou originais das certidões negativas fornecidas pela Fazenda Federal, Estadual e Municipal, pelo INSS, no que diz respeito à seguridade social, pela Caixa Econômica Federal, no que diz respeito ao FGTS, conforme o disposto no Art. 29, da Lei nº8.666/1993.

4.1.2. A comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura da Autorização de Serviço (Art. 42, da Lei Complementar nº 123/2006).

4.1.3. Em sendo o titular do lance vencedor microempresa ou empresa de pequeno porte e havendo alguma restrição na comprovação de sua regularidade fiscal, ser-lhe-á assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis contados do momento em que for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito negativa (§ 1º, do Art. 43, da Lei Complementar nº 123/2006).

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

4.1.5. Os documentos que não estejam contemplados no SicaF deverão ser remetidos em conjunto com a proposta de preços indicada no item 5, em arquivo único, por meio da opção “Enviar Anexo” do Sistema Comprasnet, em prazo idêntico ao estipulado na mencionada condição.

4.1.6. Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados à Coordenação Geral de Mercado, Qualidade e Compras do FNDE, situado no Setor Bancário Sul, Quadra 2, Bloco F, Edifício FNDE, CEP 70.070-929, Brasília-DF.

4.1.7. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome do licitante, com indicação do número de inscrição no CNPJ.

4.1.8. Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa, efetuada por tradutor juramentado, e também devidamente consularizados ou registrados no cartório de títulos e documentos.

4.1.9. Documentos de procedência estrangeira, mas emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados em cartório de títulos e documentos.

4.1.10. Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

4.1.11. A não regularização da documentação, no prazo previsto no item anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, e facultará ao Pregoeiro convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

4.1.12. Se a proposta não for aceitável, ou se o licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este edital.

4.2. Os licitantes deverão apresentar a seguinte documentação complementar para fins de qualificação econômico-financeira:

4.2.1. Balanço Patrimonial do exercício de 2012, apresentado na forma da lei, vedada as substituições por balancetes ou balanços provisórios;

4.2.2. Declaração de contratos firmados com a iniciativa privada e a Administração Pública;

4.2.3. Certidão negativa de feitos de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

4.3. Os documentos exigidos para fins de qualificação econômico-financeira deverão comprovar o seguinte:

4.3.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1;

4.3.2. Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor final, após a fase de lances;

4.3.3. Patrimônio Líquido superior a 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e a iniciativa privada.

4.4. Para fins de habilitação, deverá ser apresentado, ainda:

4.4.1. Apresentar pelo menos 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, admitido o somatório de atestados, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e volume com o objeto da licitação

4.4.1.2. O(s) atestado(s) devem exprimir as quantidades e prazos, de acordo com o objeto do Termo de Referência no que concerne a serviços de apoio técnico especializado envolvendo as áreas descritas no item VIII.2, do Termo de Referência – Anexo I, deste Edital;

4.4.2. Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo à Habilitação, atestando a inexistência de circunstâncias que impeçam a empresa de participar do processo licitatório, a ser declarado no sistema quando do lançamento da proposta, a qual será visualizada pelo pregoeiro na fase de habilitação, dispensando-se assim, o envio do documento por meio de fax ou via original;

4.4.3. Declaração do licitante de que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) menor(es) de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII, do Art. 7º, da Constituição Federal de 1988, a ser declarado no sistema quando do lançamento da proposta, a qual será visualizada pelo pregoeiro na fase de habilitação, dispensando-se assim, o envio do documento por meio de fax ou via original;

4.4.4. Declaração, sob as penas da lei, a ser apresentada pela microempresa ou empresa de pequeno porte de que se enquadra nas condições do Estatuto Nacional da Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, instituído pela Lei complementar nº 123, de 14.12.2006, de que cumprem os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, estando aptas a usufruir do tratamento favorecido estabelecido por aquela Lei, a ser declarado no sistema quando do lançamento da proposta, a qual será visualizada pelo pregoeiro na fase de habilitação, dispensando-se assim, o envio do documento por meio de fax ou via original.

4.4.5. Declaração de Elaboração Independente de Proposta, a ser declarado no sistema quando do lançamento da proposta, a qual será visualizada pelo pregoeiro na fase de habilitação, dispensando-se assim, o envio do documento por meio de fax ou via original;

4.4.6. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, em cumprimento ao disposto no Inciso V, do Art. 29, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

4.5. Os documentos exigidos para habilitação, quando estiverem desatualizados no SICAF ou quando não estiverem nele contemplados, bem como a proposta de preço melhor classificada, ajustada ao valor do lance dado ou negociado, e demais documentos e comprovações a serem anexados à proposta, deverão ser encaminhados ao Pregoeiro, no prazo máximo de 02 (duas) horas contadas a partir de sua solicitação no Sistema Eletrônico, para o e-mail compc@fnde.gov.br e, excepcionalmente, pelo Fac-símile nº (0xx61) 2022-4060. Os originais ou cópias autenticadas por meio de cartório competente deverão ser apresentados no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados do final da Sessão.

5. DA PROPOSTA DE PREÇO

5.1. A participação no pregão eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da Proposta de Preço, **no valor GLOBAL**, a partir da data da liberação do presente Edital no sítio eletrônico www.comprasnet.gov.br até o horário limite de início da Sessão Pública. Durante este período, o licitante poderá incluir ou excluir proposta.

5.1.1. A Proposta de Preço contendo as especificações detalhadas do objeto ofertado deverá ser formulada e enviada, exclusivamente, por meio do Sistema Eletrônico. A Planilha Demonstrativa de Composição de Preços, parte integrante do **Anexo II**, deverá ser apresentada quando da apresentação da proposta adequada.

5.1.2. Fica vedado ao licitante identificar-se, no Sistema Eletrônico, quando do registro de sua proposta, planilha ou outros anexos exigidos neste Edital, sob pena de desclassificação do certame pelo Pregoeiro.

5.2. O licitante responsabilizar-se-á por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no Sistema Eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a Sessão Pública.

5.3. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no Sistema Eletrônico durante a Sessão Pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

5.4. O licitante deverá obedecer, rigorosamente, aos termos deste Edital e seus Anexos.

5.5. Na Proposta de Preço a ser enviada ao Pregoeiro e na forma do modelo do **Anexo II**, deste Edital, deverá constar:

a) razão social e CNPJ da empresa, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail), este último se houver, para contato, bem como nome do proponente ou de seu representante legal, CPF, RG e cargo na empresa, Banco, agência, número da conta-corrente e praça de pagamento;

b) prazo de validade de no mínimo 90 (noventa) dias corridos, a contar da data da sessão deste Pregão Eletrônico;

c) Prazo do início da execução do serviço e do fornecimento deverá ser executado de acordo com o Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

d) cotação de preços, em moeda corrente nacional, expressos em algarismos e por extenso. Em caso de divergência entre o valor expresso em algarismos e por extenso será considerado este último;

e) preços unitários e globais ajustados ao valor do lance vencedor ou negociado;

f) que nos preços estão incluídos todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, fretes, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, embalagem, garantia contratual e dos serviços, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Edital e seus Anexos.

5.6. Não serão admitidas retificações ou alterações nas propostas apresentadas, uma vez aceito o lance vencedor ou negociado e finalizada a Sessão Eletrônica.

5.7. Não sendo a empresa vencedora convocada para assinar o Contrato dentro do prazo de validade da proposta vencedora, este poderá ser prorrogada por até 60 (sessenta) dias se o proponente, consultado pelo FNDE, assim concordar.

5.8. Quaisquer tributos, custos e despesas, diretos ou indiretos, omitidos na proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título, devendo os respectivos serviços ser fornecidos ao FNDE, sem ônus adicionais.

6. DA SESSÃO PÚBLICA

6.1. O início da Sessão Pública se dará pelo Pregoeiro, via Sistema Eletrônico, a partir da data e horário previstos neste Edital e realizar-se-á de acordo com o Decreto nº 5.450, de 31/05/2005, com a divulgação das propostas de preços recebidas em conformidade com o item 5.1 acima, e que deverão estar em perfeita consonância com as especificações detalhadas no presente Edital e seus Anexos.

6.2. A identificação das microempresas e empresas de pequeno porte na sessão pública do pregão eletrônico só deve ocorrer após o encerramento dos lances, de acordo com o Parágrafo Único do art. 11, do Decreto nº 6.204/2007.

7. DA COMPETITIVIDADE (FORMULAÇÃO DE LANCES)

7.1. Classificadas as propostas, será aberta a etapa competitiva, ocasião em que os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

7.1.1. Assim como as propostas, os lances serão ofertados pelo **VALOR GLOBAL**.

7.2. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e suas regras de aceitação.

7.3. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo Sistema.

7.4. Em havendo mais de um lance de igual valor, prevalecerá aquele que for registrado em primeiro lugar.

7.5. Durante a Sessão Pública do Pregão Eletrônico os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do seu detentor.

7.6. A etapa de lances será encerrada, automaticamente, após o interstício de 30 minutos, aleatoriamente determinado, contado a partir do aviso aos licitantes de seu fechamento iminente, por meio do Sistema Eletrônico, nos moldes do § 7º, do art. 24, do Decreto nº 5.450/2005.

7.7. No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema Eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retomando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

7.7.1. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a Sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após a comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

8. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

8.1. Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.

8.1.1. Entende-se por empate aquelas situações em que as ofertas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte, sejam iguais ou até cinco por cento superiores ao menor preço.

8.1.2. Tal Critério de desempate somente se aplicará quando a melhor oferta válida não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

8.1.3. Ocorrendo o empate, na forma acima, a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada poderá apresentar a proposta de preço inferior aquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado o objeto em seu favor.

8.1.4. Na hipótese da não contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, com base no subitem 8.1.3, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem em situação de empate, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

8.1.5. Após o encerramento dos lances, a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de cinco minutos, sob pena de preclusão.

8.2. Após o fechamento da etapa de lances, o Pregoeiro efetuará o julgamento das propostas seguindo critério de **MENOR PREÇO GLOBAL** e poderá encaminhar, pelo Sistema Eletrônico, contrapropostas, diretamente ao licitante que tenha apresentado o lance de menor valor, para que seja obtido preço melhor, bem como decidir sobre a sua aceitação.

8.3. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando, de forma fundamentada, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital (§ 2º, do Art. 22, do Decreto nº 5.450/2005).

8.4. Após análise e aceitação da proposta, o Pregoeiro anunciará o licitante vencedor imediatamente após o encerramento da etapa de lances da Sessão Pública ou, quando for o caso, após negociação e decisão acerca do valor.

8.5. Na hipótese da proposta ou do lance de menor valor não ser aceito ou se o licitante vencedor desatender as exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação na ordem de classificação, segundo o critério do **MENOR PREÇO GLOBAL**, e, assim, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor e a ele adjudicado o objeto do certame.

8.5.1. Ocorrendo a hipótese anterior, o Pregoeiro poderá, ainda, negociar com o licitante no sentido de se obter preço melhor.

9. DOS RECURSOS

9.1. Existindo a intenção de interpor recurso, o licitante deverá manifestá-la ao Pregoeiro por meio eletrônico, em formulário próprio, expressando sucintamente suas razões, imediatamente após a divulgação do vencedor.

9.2. Será concedido ao licitante que manifestar a intenção de interpor recurso, o prazo de 3 (três) dias para apresentação das razões de recurso.

9.3. Os demais licitantes ficam, desde logo, intimados a apresentar contra-razões, no mesmo prazo, a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos, na forma indicada no item 9.7.

9.4. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso.

9.5. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.6. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto da licitação e homologará o procedimento licitatório, para determinar a contratação.

9.7. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no FNDE localizado no Setor Bancário Sul, Quadra 02, Bloco "F" – Edifício FNDE – **CGCOM** - Brasília/DF, no horário de 8h às 12h e das 14h às 18h.

10. DA CELEBRAÇÃO DO AJUSTE

10.1. Homologada a licitação pela autoridade competente, o FNDE convocará, oficialmente, a empresa vencedora do certame para, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, a contar da data do recebimento da convocação, assinar o Contrato, sob pena de decair o direito à contratação, conforme preceitua o artigo 4º, incisos XXII e XXIII, da Lei nº 10.520, de 17/07/02, e § 1º do art. 27 do Decreto nº 5.450/2005.

10.1.1. Como condição para assinatura do instrumento contratual, o licitante vencedor deverá manter as mesmas condições de habilitação.

10.2. Conforme estabelece os incisos XVI e XXIII, do art. 4º, da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, se o licitante vencedor recusar-se a assinar o contrato, injustificadamente, será convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o Contrato, sem prejuízo das multas previstas em Edital e no Contrato e das demais cominações legais, observado o disposto no art. 7º da mesma Lei, e no § 3º, do Art. 27, do Decreto nº 5.450/2005.

10.3. Considerando-se que a natureza da presente contratação é de serviços continuados, consoante definição da IN/SLTI nº. 02/2008 – compilada, o Contrato deverá ter vigência iniciando-se na data de sua assinatura e com duração de **12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses**, tudo em conformidade com o disposto no Art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993, conforme Cláusula Quarta da Minuta de Contrato – Anexo III, deste Edital.

11. DA GARANTIA

A contratada apresentará a garantia de execução contratual de 5% (cinco por cento), sobre o valor global da contratação, em uma das modalidades previstas no §1º do art. 56 da Lei nº 8.666/93, conforme Cláusula Décima, da Minuta de Contrato – **Anexo III**, deste Edital.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Na execução do objeto, a Contratante obrigará-se a emendar todo o empenho e a dedicação necessários ao fiel e adequado cumprimento dos compromissos que foram assumidos, na forma disposta na Cláusula Sexta, da Minuta de Contrato - **Anexo III**, deste Edital.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Na execução do objeto, a Contratada obrigará-se a emendar todo o empenho e a dedicação necessários ao fiel e adequado cumprimento dos compromissos que lhes forem confiados, na forma disposta na Cláusula Sétima, da Minuta de Contrato - **Anexo III**, deste Edital.

14. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A empresa contratada deverá executar o objeto da presente licitação nas condições estabelecidas no Termo de Referência – **Anexo I**, e na Cláusula Oitava, da Minuta de Contrato – **Anexo III**, deste Edital.

15. DO PAGAMENTO

15.1. O pagamento será realizado mediante a apresentação da nota fiscal/fatura, apontando o mês de competência e o número do contrato na descrição, bem como a Ata da reunião de avaliação, enumerando os indicadores e os respectivos valores alcançados, da Ordem de Serviço e demais

Relatórios já definidos e previstos, considerando o disposto no **item IV.** do Termo de Referência – **Anexo I**, e na Cláusula Nona, da Minuta de Contrato - **Anexo III**, deste Edital.

15.2. O não pagamento nos prazos previstos nesta Cláusula acarretará multa à **CONTRATANTE**, Mediante a aplicação da fórmula a seguir:

EM = N x VP x I, onde:

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

I = índice de atualização financeira, assim apurado:

I = (TX/100)/365

TX = Percentual da taxa anual do IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Ampliado, do IBGE.

16. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A Dotação Orçamentária para cobertura das despesas decorrentes da contratação objeto desta licitação correrá à conta do FNDE.

17. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

A quantidade inicialmente contratada poderá ser acrescida ou suprimida dentro dos limites previstos no § 1º do artigo 65 da Lei n.º 8.666/93, podendo a supressão resultante de acordo celebrado entre os contratantes exceder tal limite, nos termos do § 2º, inciso II do mesmo artigo, e consoante o disposto na Cláusula Décima - Segunda da Minuta de Contrato – **Anexo III**, deste Edital.

18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

O não cumprimento das obrigações assumidas, no todo ou em parte, ensejará a aplicação das sanções administrativas previstas na Cláusula Décima - Terceira da Minuta de Contrato, **Anexo III**, deste Edital.

19. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. É facultada, ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da Sessão Pública.

19.2. Fica assegurado ao FNDE o direito de revogar esta licitação em face de razões de interesse público, por motivo de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado, nos termos do Art. 29, *caput*, do Decreto nº 5.450/2005.

19.3. Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o FNDE não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou resultado do processo licitatório.

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

19.5. Após a abertura da sessão de pregão eletrônico, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

19.6. As sanções administrativas serão registradas no SICAF e, no caso de suspensão do direito de licitar, o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas, previstas neste edital, e das demais cominações legais.

19.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente no FNDE.

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

19.9. O licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa, ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a União, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

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

19.11. O Edital e seus anexos, além de poderem ser lidos e retirados através da Internet, nos sites: www.comprasnet.gov.br e www.fnde.gov.br/portaldecompras/index.php/editais/preques-eletronicos, estarão disponíveis também no **FNDE**, localizado no **Setor Bancário Sul, Quadra 02, Bloco "F" - Edifício FNDE – CGCOM**, no horário das **8h às 12h e de 14h às 18h**.

19.11.1. Qualquer pedido de esclarecimento, em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente Edital e seus anexos, deverá ser enviado ao Pregoeiro, **impreterivelmente, até 03 (três) dias úteis anteriores a data fixada para abertura da Sessão Pública**, exclusivamente por meio eletrônico via Internet, no e-mail compc@fnde.gov.br. As informações e/ou esclarecimentos serão prestados pelo Pregoeiro através do site: www.comprasnet.gov.br, ficando os licitantes obrigados a acessá-lo para obtenção das informações prestadas pelo Pregoeiro.

19.12. Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da legislação vigente.

19.13. O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital será o Foro da Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro.

Brasília/DF, 2 de abril de 2013.

ALOMA MARQUES TAVEIRA

Coordenadora Geral de Mercado, Qualidade e Compras

FNDE



**FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 11/2013
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 23034.005029/2013-19**

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

I – OBJETO

Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Tecnologia da Informação para realização de tarefas de **“Suporte ao Gerenciamento e Operação de Serviços de TI”**, por **posto de serviço, mediante avaliação de resultados, aferidos a partir de Nível Mínimo de Serviço (NMS), com aplicação dos modelos de melhores práticas do ITIL e COBIT**, de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pelo FNDE, mediante Ordens de Serviço (OS), limitados ao quantitativo máximo estimado, de acordo com as condições e especificações constantes neste Termo de Referência e nos seus respectivos Encartes, que se encontram disponíveis no sítio do FNDE na seção de Compras e Editais, e que dele fazem parte como se transcritos estivessem:

II – ESPECIFICAÇÃO

II.1. Escopo do Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TI

II.1.1 Essa contratação insere-se no conjunto das necessidades de contratação de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE, aderente ao Planejamento Estratégico de TI (PETI) e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação do FNDE (PDTI/FNDE) tendo observado os elementos norteadores emanados do SISP/MP, da IN/SLTI nº. 04/2010, versão compilada, bem como os acórdãos e determinações do Tribunal de Contas da União, em especial as Notas Técnicas da SEFTI/TCU;

II.1.2 No âmbito da CONTRATANTE o **“Suporte ao Gerenciamento e Operação de Serviços de TI”** compreende as atividades para o eficiente e efetivo andamento dos processos de Gerenciamento dos Serviços de TI do FNDE, consistindo na execução operacional dos procedimentos correlatos às atividades licitadas.

II.1.1 Os serviços estão divididos por “grupos” e descritos a seguir, todos aderentes às práticas de gerenciamento de serviços do ITIL e conforme objetivos de governança do CobIT, sendo aplicados para o suporte do ambiente computacional do FNDE e poderão sofrer ajustes em função das publicações de novas versões das boas praticas do ITIL e do CobIT. Segundo planejamento da Coordenação-Geral de Infraestrutura de TI – CGINF do FNDE, deve compreender:

II.1.1.1.1. MONITORAMENTO, CONTROLE E MANUTENÇÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE TI, com atividades para o eficiente e efetivo

andamento dos processos de Gerenciamento dos Serviços de TI do FNDE, bem como para a execução operacional dos procedimentos relacionados aos mesmos, sem que, contudo, estejam limitadas às disciplinas abaixo indicadas:

II.1.1.1.2. Gerência de Configurações;

II.1.1.1.3. Gerência de Problemas;

II.1.1.1.4. Gerência de Mudanças;

II.1.1.1.5. Gerência de Liberações;

II.1.1.2. OPERAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI, com atividades de execução operacional dos procedimentos para o eficiente e efetivo funcionamento dos Serviços de TI do FNDE:

II.1.1.2.1. Monitoramento, Controle e Manutenção da Infraestrutura de TI;

II.1.1.2.2. Operação da Infraestrutura de TI;

II.1.1.2.3. Operação de Banco de Dados da Infraestrutura de TI;

II.1.1.2.4. Consultoria em Operação de Infraestrutura de TI;

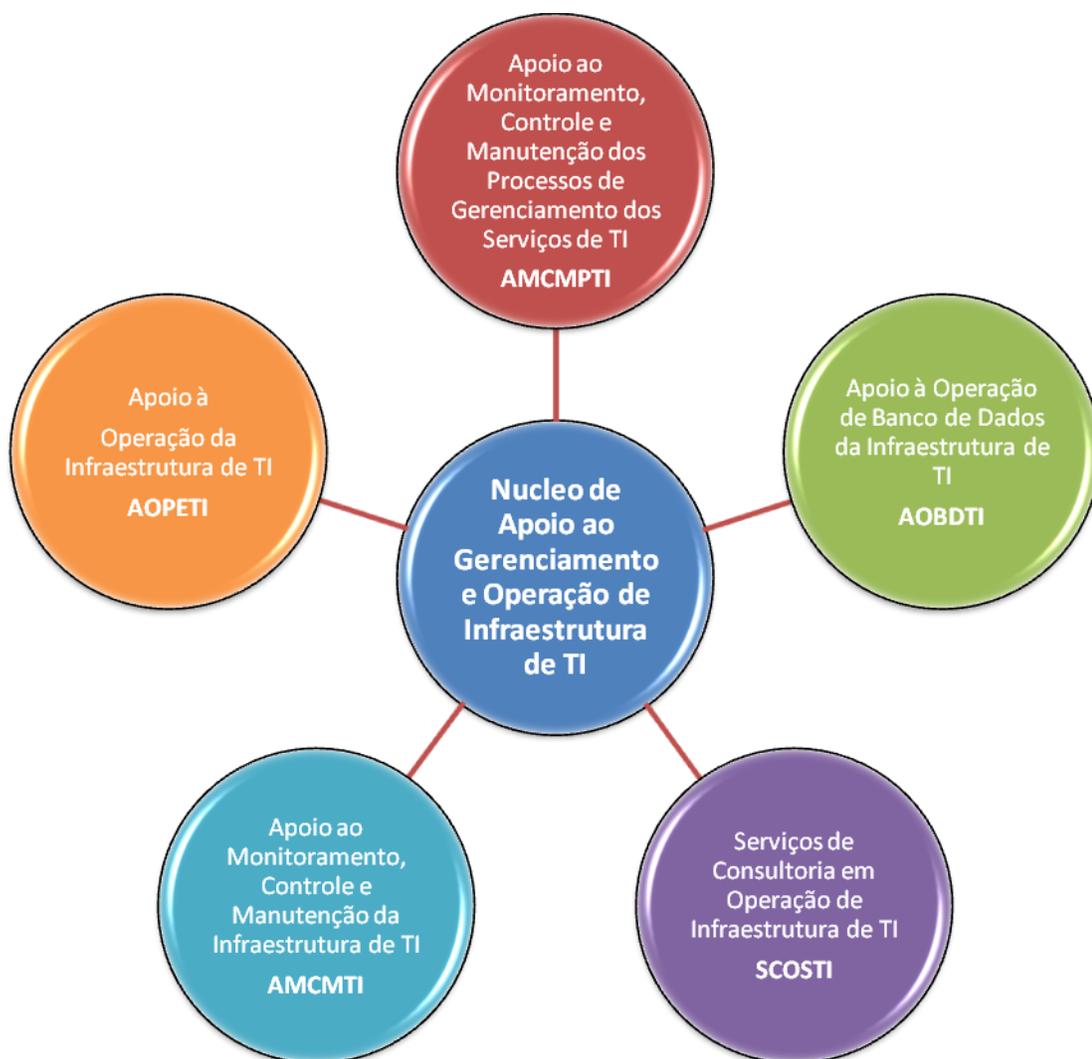


Figura 1 - Diagrama dos Grupos de Gerenciamento dos Serviços

II.2. Demandas de Gestores e Usuários da TI do FNDE

II.2.1 A partir do repositório de conhecimento do ambiente computacional do FNDE foi possível identificar e relacionar demandas dos potenciais Gestores e Usuários dos Serviços de TI do órgão e que possuem relação direta com os serviços e/ou atividades a serem prestados na contratação analisada pelo presente documento:

Tabela 1 - QUADRO DE DEFINIÇÃO DAS DEMANDAS

DEMANDAS		
Grupo de Serviços*	Definição	Principais objetivos
Apoio ao Monitoramento, Controle e Manutenção dos Processos de	Compreende as demandas para o eficiente e efetivo andamento dos processos de Gerenciamento dos Serviços	Responder por todos os ativos de TI e suas configurações internamente à organização e aos serviços dos quais fazem parte;

DEMANDAS		
Grupo de Serviços*	Definição	Principais objetivos
Gerenciamento dos Serviços de TI AMCMPTI	<p>de TI do FNDE, bem como para a execução operacional dos procedimentos relacionados aos mesmos, para:</p> <p>1. Gerência de Configurações: implementação da disciplina de Gerência de Configurações, conforme definida dentro da metodologia de Suporte a Serviços de TI do FNDE baseada nas boas práticas do ITIL;</p> <p>2. Gerência de Problemas: implementação da disciplina de Gerência de Problemas, conforme definida dentro da metodologia de Suporte a Serviços de TI do FNDE baseada nas boas práticas do ITIL;</p> <p>3. Gerência de Mudanças: implementação da disciplina de Gerência de Mudanças, conforme definida dentro da metodologia de Suporte a Serviços de TI do FNDE baseada nas boas práticas do ITIL;</p>	<p>Oferecer informação precisa sobre as configurações bem como à sua documentação de forma a suportar os demais processos de gerenciamento de serviços;</p> <p>Verificar os registros de configuração em relação à Infraestrutura física e corrigir quaisquer eventuais exceções;</p> <p>Detectar a causa raiz de um ou mais Incidentes e atuar na sua subsequente correção;</p> <p>Reduzir a quantidade e a severidade dos Incidentes e Problemas através do Gerenciamento proativo de Problemas;</p> <p>Evitar a reincidência dos Incidentes relacionados aos erros identificados;</p> <p>Garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam utilizados para a coordenação das Mudanças;</p> <p>Minimizar o impacto nos negócios em função das Mudanças realizadas;</p> <p>Evitar a geração de Incidentes em consequência das Mudanças realizadas;</p> <p>Planejar e supervisionar o rollout de software e do hardware correspondente em ambiente de produção;</p> <p>Projetar e implementar procedimentos eficientes para a distribuição e instalação de Mudanças nos sistemas de TI;</p>

DEMANDAS		
Grupo de Serviços*	Definição	Principais objetivos
	<p>4. Gerência de Liberações: implementação da disciplina de Gerência de Liberações, conforme definida dentro da metodologia de Suporte a Serviços de TI do FNDE baseada nas boas práticas do ITIL;</p>	<p>Garantir que o hardware e software sendo alterado e/ou implementado é rastreável, seguro e que somente versões corretas, autorizadas e testadas sejam instaladas;</p> <p>Comunicar e gerenciar as expectativas dos clientes e usuários durante o planejamento e a implantação de novas Liberações;</p> <p>Obter o acordo do conteúdo exato e do plano de implantação para a Liberação, através da interação com o Gerenciamento de Mudanças;</p> <p>Implementar novas Liberações de software e hardware no ambiente operacional usando os processos de controle exercidos pelo Gerenciamento da Configuração e Gerenciamento de Mudanças.</p>
<p>Apoio ao Monitoramento, Controle e Manutenção da Infraestrutura de TI</p> <p>AMCMTI</p>	<p>Compreende as seguintes demandas de:</p> <p>1. Monitoramento de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da Infraestrutura de TI;</p> <p>2. Gerenciamento de console, manipulação de eventos, gerenciamento de 1o nível de rede, agendamento de rotinas, suporte de segundo nível fora do horário de atendimento do Service Desk, e acompanhamento e realização dos procedimentos necessários ao backup e restore gerenciamento, ficando responsável pelo acompanhamento da</p>	<p>A partir de consoles de gerência, efetuar operações de monitoramento e controle servidores, storage, componentes de rede, aplicações, bancos de dados e demais Itens de Configuração (ICs) da TI.</p> <p>Manter as instalações da Infraestrutura de TI do FNDE monitoradas e em condições apropriadas de funcionamento.</p> <p>Atuar no gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados do FNDE, mantendo-as disponíveis e plenamente operacionais.</p> <p>Atuar no gerenciamento e suporte às estruturas de sustentação de Internet e dos Sites WEB do FNDE, mantendo-os disponíveis</p>

DEMANDAS		
Grupo de Serviços*	Definição	Principais objetivos
	<p>demanda, prestando as informações de situação do atendimento e notificando os usuários quanto ao andamento da resolução dos incidentes;</p> <p>3. Manutenção e monitoração da Infraestrutura física de TI, incluindo sala cofre, sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais da rede corporativa, sistemas de suprimento de energia estabilizada/condicionada, sistemas de sinalização e alerta, sistema de controle de acesso físico, cabeamento, entre outros;</p> <p>4. Gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados do FNDE, como a rede local de seu edifício sede, as redes locais de seus escritórios remotos em Brasília-DF, a rede sem fio existente no edifício sede e, também, às interconexões de redes (FNDE – INFOVIA; FNDE – REDECOMEP; FNDE – DEPÓSITO; FNDE – DATAPREV, dentre outras que sejam implementadas).</p> <p>5. Gerenciamento e Suporte à Internet/Web: monitoramento e gerenciamento da disponibilidade, performance, balanceamento de carga e segurança de acesso aos <i>websites</i>;</p>	e plenamente operacionais.
<p>Apoio à Operação da Infraestrutura de TI</p> <p>AOPETI</p>	<p>Compreende as seguintes demandas de:</p> <p>1. Gerenciamento e suporte aos servidores de rede: instalação, manutenção e suporte à servidores de rede,</p>	<p>Atuar no gerenciamento e suporte aos servidores de redes do FNDE, mantendo-os disponíveis e em condições de sustentação dos serviços de TI hospedados pelos mesmos.</p>

DEMANDAS		
Grupo de Serviços*	Definição	Principais objetivos
	<p>no que diz respeito aos aspectos relacionados à Sistemas Operacionais, licenciamento, suporte à incidentes, sistemas de segurança, gerência de servidores virtuais, análise de capacidade e performance;</p> <p>2. Gerenciamento e suporte a armazenamento e arquivamento: gerenciamento de todos os componentes de Infraestrutura e políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso, em ambientes NAS, SAN, DAS e CAS.</p> <p>3. Gerenciamento e suporte ao middleware: arquitetura, suporte, instalação, monitoramento e gerenciamento de softwares de middleware, responsáveis pela conexão e integração dos componentes de software de sistemas ou aplicações distintas ou distribuídas;</p> <p>4. Gerenciamento e suporte aos serviços de mensageria (e-mail) e colaboração: instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria da Organização, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento do serviço e sua proteção contra malwares e spams;</p> <p>5. Gerenciamento e suporte aos serviços de diretório: instalação, suporte e manutenção aos Serviços de Diretório, responsáveis por gerenciar os acessos dos</p>	<p>Administrar todos os recursos de TI contemplados pelas estruturas de armazenamento e arquivamento de dados para que as mesmas estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas para a salva-guarda de dados.</p> <p>Atuar no gerenciamento e suporte aos programas de middleware do FNDE, mantendo-as disponíveis e em condições de sustentação dos sistemas e aplicações usuárias.</p> <p>Atuar no gerenciamento e suporte dos recursos vinculados aos serviços de mensageria e colaboração do FNDE, mantendo-os disponíveis e plenamente operacionais.</p> <p>Administrar todos os recursos de TI relacionados aos serviços de diretório do FNDE para que os mesmos estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas para manutenção de credenciais.</p> <p>Atuar no gerenciamento e suporte dos recursos vinculados à segurança da informação, proporcionando a proteção dos ativos críticos do órgão.</p>

DEMANDAS		
Grupo de Serviços*	Definição	Principais objetivos
	usuários aos recursos disponíveis na rede aos usuários, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados; 6. Gerenciamento e suporte a segurança da Infraestrutura de TI: aplicação de padrões e procedimentos na execução das políticas de segurança da informação.	
Apoio à Operação de Banco de Dados da Infraestrutura de TI AOBDTI	Compreende demandas de instalação, projeto, criação, suporte, tuning, segurança, manutenção a bancos de dados e todos os objetos que os compõe.	Administrar todos os recursos de TI contemplados pelas estruturas de banco de dados para que as mesmas estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas para a operação dos sistemas e aplicações usuárias.
Serviços de Consultoria em Operação de Infraestrutura de TI SCOSTI	Compreende demandas de análises e avaliações de cenários envolvendo Tecnologia da Informação no âmbito do FNDE, promovendo diagnósticos, pesquisas, prospecção e recomendações de novas soluções, as mais adequadas à realidade do órgão.	Análises, avaliações, diagnósticos, pesquisas, prospecções e recomendações de soluções para melhoria e aperfeiçoamento da Infraestrutura de TI do FNDE.

*Obs.: A implementação das disciplinas, conforme definida dentro da metodologia de Suporte a Serviços de TI do FNDE são baseadas nas boas práticas do ITIL e podem sofrer ajustes conforme forem preconizados nas novas versões do ITIL.

II.3. Metodologia de Suporte aos Serviços de TI do FNDE

II.3.1 No exercício de 2007, o FNDE investiu na especificação de processos para o suporte aos serviços de TI do órgão, segundo o ITIL. Além da especificação dos processos, a consultoria realizou a transferência de tecnologia e a instalação e configuração do software ALTIRIS, ferramenta que dá apoio aos processos especificados.

II.3.2 Justificando o dispêndio realizado em tal investimento é imperativo que o objeto especificado seja realizado em total aderência com os preceitos da metodologia desenvolvida e que foi adequada para o FNDE.

II.3.3 Em função das evoluções preconizadas pelo ITIL (em suas novas versões), tendo em vista a construção do Catálogo de Serviços da área de infraestrutura tecnologia da DIRTE já no contrato de 02/2011, o referido catálogo deverá evoluir a fim de garantir sua aderência às boas práticas, conforme preconiza o sistema SISP e o Tribunal de Contas da União.

II.3.4 Para tanto, a Empresa CONTRATADA deverá inserir em seu planejamento de trabalho, o serviço de atualização do referido Catálogo de Serviços de Infraestrutura Tecnológica (CSIT) contemplando os grupos de serviço definidos e pelo menos as seguintes informações: serviço; atividades que atendem ao serviço; produtos gerados para o serviço; políticas estabelecidas pela DIRTE para o serviço; procedimentos para solicitação do serviço; termos e condições de suporte; tempo estimado para execução do serviço, Indicador do Nível de Serviço vinculado, Meta estabelecida, dentre outras informações convenientes e necessárias.

II.3.5 O CSIT deverá ser ajustado, atualizado e apresentado uma primeira versão ao FNDE até o final do 1º mês de prestação dos serviços e seus itens serão referenciados nos relatórios que acompanharão aos instrumentos de demanda. O FNDE, a seu critério, efetuará revisão e solicitará ajustes, de maneira que apenas validará o documento se o mesmo estiver de acordo com as necessidades do órgão.

II.3.6 Todos os custos relacionados à implantação e atualização do CSIT, deverão estar contemplados no valor dos grupos de serviço / postos de serviços previstos.

II.3.7 A versão vigente de CSIT encontra-se no ENCARTE H - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA (CSIT).

II.4. Detalhamento dos Grupos e Postos de Serviços para o “Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TI”

II.4.1 Apoio ao monitoramento, controle e manutenção dos processos de gerenciamento dos serviços de TI:

II.4.1.1. Compreende as atividades para o eficiente e efetivo andamento dos processos de Gerenciamento dos Serviços de TI do FNDE, bem como para a execução operacional dos procedimentos relacionados aos mesmos, para:

a) Gerência de Configurações

- i) Implementação da disciplina de Gerência de Configurações, conforme definida dentro da metodologia de Suporte a Serviços de TI do FNDE baseada nas boas práticas do ITIL:
 - O Gerenciamento de Configurações cobre a identificação, registro, controle e manutenção dos componentes de TI, incluindo suas versões, componentes constituintes e relacionamentos entre os mesmos;
 - Os itens que devem ficar sob o controle do Gerenciamento de Configurações incluem componentes de hardware, software, sua documentação associada, entre outros, são denominados Itens de Configuração (IC);
 - Além de manter informações sobre os ativos de TI, o Gerenciamento de Configurações também mantém os relacionamentos entre os mesmos e promove processos e modelos padronizados de gerenciamento das

informações de configuração, incluindo autorizações e verificações de consistência das configurações vigentes;

- ii) O fluxo a seguir apresenta, de maneira genérica e abrangente, uma visão geral do Gerenciamento de Configurações e sua interação com os demais processos no contexto do FNDE:

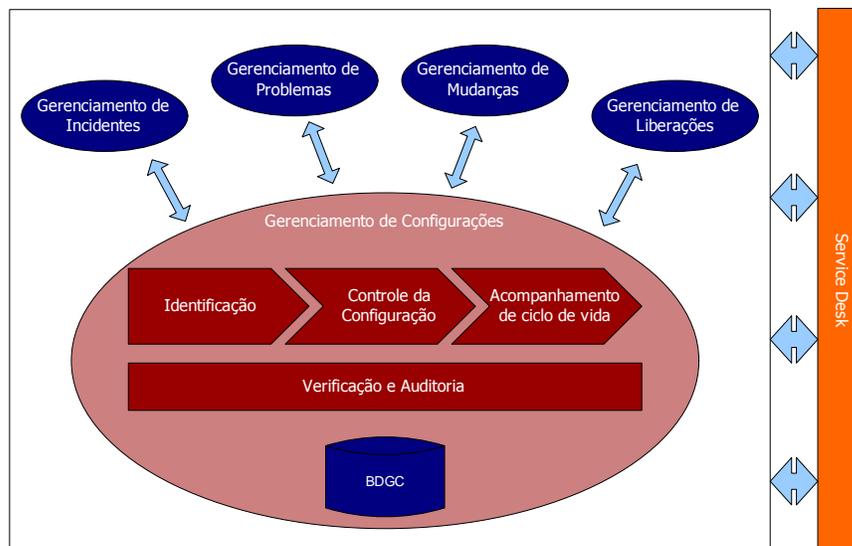


Figura 2 - Macro-fluxo de Gerenciamento de Configurações

- iii) Sucintamente, podemos descrever os processos do Gerenciamento de Configurações como a seguir:

- **Identificação:** processo que garante que o cadastramento de novos itens de configuração seja feito com base em padrões definidos de categorias de itens de configuração, atributos e relacionamentos, posicionando-os em estruturas de configuração, registrando-os no BDGC, etiquetando-os e armazenando-os fisicamente.
- **Controle de Configuração:** processo que se refere ao controle dos itens de configuração e suas atualizações, durante todo o seu ciclo de vida, garantindo que somente ICs autorizados e adequadamente identificados sejam modificados, garantindo a consistência dos registros dos itens de configuração no BDGC com suas configurações físicas.
- **Acompanhamento de Ciclo de Vida:** processo que se refere ao acompanhamento e registro de histórico de todo o ciclo de vida dos itens de configuração, desde a sua criação até seu estágio final no ciclo de vida, permitindo o fornecimento de relatórios de configuração da Infraestrutura de TI.
- **Verificação e Auditoria:** processo que se refere a um conjunto periódico de revisões e atividades de auditoria que verificam a existência física dos ICs e a existência de registros que corretamente os descrevam no sistema de Gerenciamento de Configurações;

b) Gerência de Problemas

- i) Implementação da disciplina de Gerência de Problemas, conforme definida dentro da metodologia de Suporte a Serviços de TI do FNDE baseada nas boas práticas do ITIL;
 - O Gerenciamento de Problemas possui atividades reativas, em resposta a Incidentes que já ocorreram, e proativas, com o intuito de evitar a ocorrência de Incidentes na Infraestrutura de TI;
 - O Gerenciamento reativo de Problemas cobre o registro, classificação, investigação e diagnóstico de causas raízes de Incidentes, identificando erros na Infraestrutura TI, bem como o registro e avaliação de possível solução para estes erros, normalmente implementada sob o controle do Gerenciamento de Mudanças, com o devido acompanhamento da implementação desta solução, que visa evitar a recorrência destes Incidentes;
 - O Gerenciamento proativo de Problemas visa utilizar toda informação disponível sobre a Infraestrutura de TI com vistas a realizar análises de tendência para identificar e determinar correção de potenciais erros na infraestrutura, antes que Incidentes relativos a tais erros ocorram. Faz parte do Gerenciamento proativo de Problemas, também, direcionar as ações da equipe de suporte objetivando o melhor uso da força de trabalho destas equipes, investigando erros que sejam mais relevantes para a organização, bem como realizar reuniões de revisão dos problemas de maior relevância, com o intuito de tomar ações preventivas para que tais problemas não venham acontecer novamente e identificar ações de sucesso que devam ser utilizadas em outras ocasiões
- ii) O fluxo a seguir apresenta, de maneira genérica e abrangente, uma visão geral do Gerenciamento de Problemas e sua interação com os *demais processos* no contexto do FNDE:

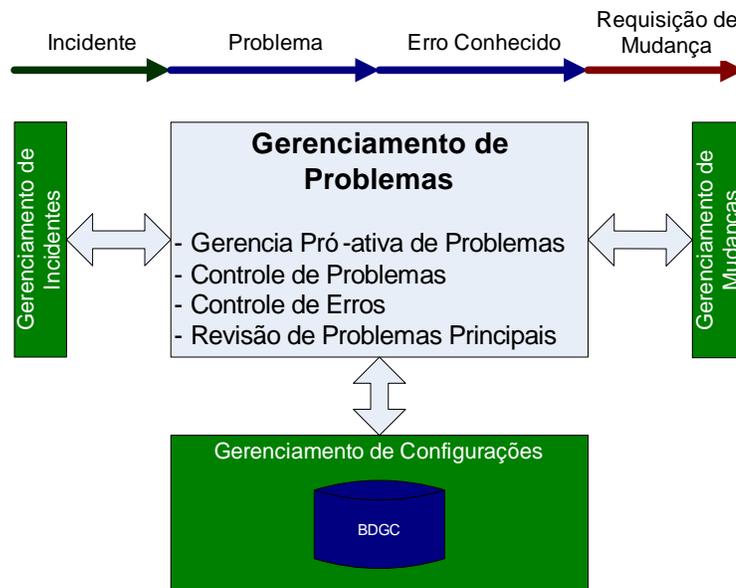


Figura 3 - Macro-fluxo do Gerenciamento de Problemas

- Como pode ser observado, o Gerenciamento de Problemas compõe-se de 04 (quatro) processos considerados principais e se relaciona ativamente com os processos de Gerenciamento de Incidentes e Mudanças, além de manter relacionamento com o Gerenciamento de Configuração, buscando informações no Banco de Dados do Gerenciamento de Configurações (BDGC).
 - O Gerenciamento de Problemas é diretamente dependente do Gerenciamento de Incidentes. Registros bem feitos dos Incidentes que ocorrem na organização são fundamentais para o sucesso do Gerenciamento de Problemas que se utiliza das informações registradas, que formam base para a maioria dos registros de Problemas. Estes registros de Problemas, por sua vez, sofrem tratamento pelo Gerenciamento de Problemas, a fim de identificar os erros que são as causas dos Incidentes relatados. Por fim, estes erros, normalmente, são corrigidos através de requisições de mudanças que são gerenciadas e coordenadas pelo Gerenciamento de Mudanças.
- iii) Sucintamente, podemos descrever os processos do Gerenciamento de Problemas como a seguir:
- Gerência proativa de Problemas: processo que visa utilizar das informações presentes sobre a Infraestrutura de TI (eventos, alarmes, relatórios técnicos, feedback de usuários, pesquisas de satisfação, Incidentes, Problemas, etc.) para realizar análises de tendência a fim de detectar erros e potenciais erros na Infraestrutura de TI que possam levar a Incidentes, antes que eles aconteçam. A gerência proativa também visa direcionar ações da equipe de suporte para que sejam investigados Problemas cujas soluções tragam os maiores benefícios para a organização.

- Controle de Problemas: processo responsável por identificar as reais causas raízes dos Incidentes que ocorrem na Infraestrutura de TI (erros na Infraestrutura de TI), determinando pelo menos uma solução de contorno para o erro identificado (erro conhecido).
- Controle de Erros: processo que monitora a correção dos erros conhecidos identificados, quando essa correção é possível, apropriada e justificada. O processo objetiva modificar ou corrigir os componentes de TI para remover os erros conhecidos que afetem a Infraestrutura de TI, a fim de prevenir qualquer recorrência de Incidentes relativos.
- Revisão de Problemas Principais: processo que visa identificar, através de reuniões formais das equipes de suporte, ações de melhoria, pontos de falha, de sucesso e de atenção nos processos, nos procedimentos, na estrutura e cultura organizacional, nos produtos e ferramentas existentes, na interação com fornecedores, analisando o registro dos problemas considerados principais, a fim de evitar que tais problemas ou situações análogas ocorram novamente.

c) Gerência de Mudanças

- i) Implementação da disciplina de Gerência de Mudanças, conforme definida dentro da metodologia de Suporte a Serviços de TI do FNDE baseada nas boas práticas do ITIL;
 - O Gerenciamento de Mudanças deve implementar, de forma sistemática, efetiva e eficiente, Mudanças aprovadas, com riscos aceitáveis, nos atuais e em novos serviços de TI da organização;
 - O Gerenciamento de Mudanças é um processo eminentemente administrativo, não técnico, para avaliação, aprovação ou não das Requisições de Mudanças solicitadas, acompanhamento e monitoramento das Mudanças implementadas;
- ii) O fluxo a seguir apresenta, de maneira genérica e abrangente, desenho esquemático abaixo representa o macroprocesso do Gerenciamento de Mudanças:

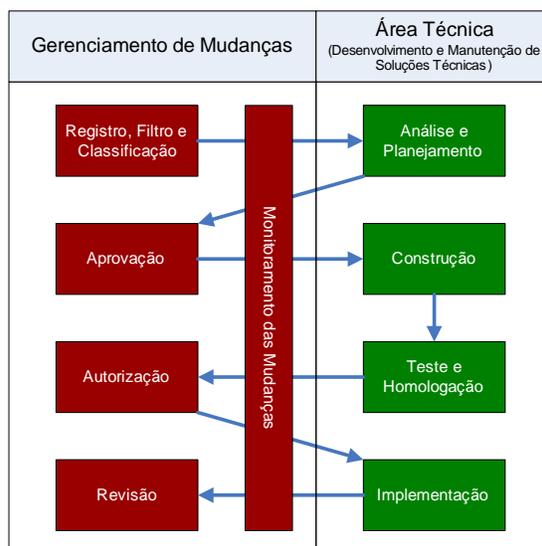


Figura 4 - Macro-fluxo do Gerenciamento de Mudanças

iii) Sucintamente, podemos descrever os processos do Gerenciamento de Mudanças como a seguir:

- Registro, Filtro e Classificação: processo que compreende o recebimento, o registro, a categorização e priorização das Requisições de Mudanças (RDMs) submetidas ao processo de Gerenciamento de Mudanças.
- Aprovação: processo responsável pela decisão sobre o andamento ou a restrição de desenvolvimento da solução a ser implementada através da Mudança requisitada, envolvendo, para isso, os Comitês de Aconselhamento das Mudanças (CAM e CAM/E) e o Grupo Aprovador das Mudanças (GAM), dependendo do tipo de RDM.
- Autorização: processo que libera a Mudança para a implementação no ambiente de produção, após a construção e os testes realizados pelas Áreas Técnicas. Nesta etapa, para as Mudanças autorizadas, é elaborado um Calendário de Mudanças Previstas, com a previsão de todas as Mudanças a serem implementadas num determinado período, além da Disponibilidade Projetada de Serviços, documento que contém detalhes das variações na disponibilidade acordada dos serviços decorrentes das Mudanças planejadas. Esses documentos são divulgados pelo Service Desk a toda organização.
- Revisão: processo destinado à verificação da efetividade da Mudança implementada e de possíveis efeitos colaterais gerados por ela. Essas revisões geram “lições aprendidas” para que, em futuras implementações de Mudanças, erros não sejam repetidos e as boas práticas sejam consideradas.
- Monitoramento das Mudanças: processo que acompanha as Mudanças, desde sua requisição até a revisão após sua implementação, fazendo interface entre as atividades típicas do Gerenciamento de Mudanças

(registro, filtro, classificação, aprovação, autorização e revisão) e as atividades das Áreas Técnicas (análise, planejamento, construção, testes, homologação e implementação). Esse acompanhamento garante que todas as atividades estejam sendo executadas conforme as políticas, procedimentos e planejamentos estabelecidos pela organização de TI.

d) Gerência de Liberações

- i) Implementação da disciplina de Gerência de Liberações, conforme definida dentro da metodologia de Suporte a Serviços de TI do FNDE baseada nas boas práticas do ITIL;
 - A missão do Gerenciamento de Liberações é aumentar a eficiência e eficácia na efetivação das Mudanças solicitadas e aprovadas para a organização de TI;
 - O Gerenciamento de Liberações deve focar na proteção do ambiente de produção do FNDE e de seus serviços através do emprego formal de procedimentos e checagens para a implementação de Mudanças propostas
 - O Gerenciamento de Liberações atua em estreita ligação com os processos de Gerenciamento de Mudanças e de Configurações de maneira a garantir que o BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento de Configurações), compartilhado entre esses processos, seja mantido atualizado em decorrência das Mudanças implementadas via novas Liberações
- ii) O fluxo abaixo apresenta, de maneira genérica e abrangente, uma visão geral do Gerenciamento de Liberações no contexto do FNDE.



Figura 5 - Macro-fluxo do Gerenciamento de Liberações

- Como pode ser observado, o Gerenciamento de Liberações compõe-se de 06 (seis) processos considerados principais, suportados pela Política de

Liberações, e se relaciona com os processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas, e principalmente com o Gerenciamento de Mudanças e Configurações.

iii) Sucintamente, podemos descrever os processos do Gerenciamento de Liberações como a seguir:

- Planejamento: envolve a busca do acordo e de consenso em relação ao conteúdo do Release e sua classificação. Demanda a estimativa de cronogramas para construção e testes, avaliação dos hardwares e softwares existentes e em uso, níveis de recursos a serem alocados. Determina papéis e responsabilidades, condições para negociações junto a fornecedores externos de hardware, software e serviços, planos de backout, planos de testes, qualidade e aceitação.
- Desenho, Construção e Configuração: refere-se ao design e à construção do Release em termos dos componentes de software e hardware a serem implementados, como por exemplo, instruções e procedimentos de montagem de hardware, compilação e empacotamento de programas e de módulos e componentes, população de bancos de dados (teste e produção), adição de componentes de sistemas operacionais e bancos de dados, entre outros. Deve contemplar a elaboração de rotinas de instalação automatizada, conversão e migração de dados, bem como a implementação de procedimentos de backout. Demanda a eventual aquisição de licenciamento de software, hardware e treinamento do pessoal técnico em ferramentas de suporte. Elabora os planos de testes necessários para a aceitação do Release, antes de ser autorizada sua implementação no ambiente de produção.
- Teste e Homologação: processo que executa os testes tanto relacionados às funcionalidades técnicas inerentes ao Release e seus procedimentos associados, tais como procedimentos de instalação, testes de funcionalidade e de integridade do sistema resultante com um todo (bem como de suas inter-relações com os demais, em uso), procedimentos de backout, entre outros. Esse processo também formaliza a aceitação do cliente da solução construída, em ambiente controlado de testes.
- Planejamento do Rollout: esse processo planeja o Release quanto à sua implementação em ambiente de produção na organização como um todo.
- Comunicação, Preparação e Treinamento: processo que faz a interlocução, interação e treinamento de todas as partes que de alguma forma se envolvem com o Release para comunicar o que está planejado, como ocorrerá a implementação do Release autorizado e preparar tecnicamente a organização para receber o Release.
- Distribuição e Instalação: processo que faz a distribuição e é responsável por implementar efetivamente a solução no ambiente de produção, conforme planejamentos e cronogramas desenvolvidos.

II.4.2 Apoio à operação de serviços de ti:

II.4.2.1. Neste item é apresentada uma descrição geral das atividades dos grupos de serviços. O detalhamento das atividades a serem desempenhadas por cada posto de serviço encontra-se especificado no CSIT (Catálogo de Serviços de Infraestrutura Tecnológica), ENCARTE H deste Termo de Referência.

a) Apoio no Monitoramento, Controle e Manutenção da Infraestrutura de TI

- i) Atividades de monitoramento e gerenciamento de várias classes de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da Infraestrutura de TI;
- ii) Atividades de manutenção e monitoração da Infraestrutura física de TI, incluindo sala cofre, sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais da rede corporativa, sistemas de suprimento de energia estabilizada/condicionada, sistemas de sinalização e alerta, sistema de controle de acesso físico, cabeamento, entre outros.
- iii) Atividades de gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados do FNDE, como a rede local de seu edifício sede, as redes locais de seus escritórios remotos em Brasília-DF, a rede sem fio existente no edifício sede e, também, às interconexões de redes (FNDE – INFOVIA; FNDE – REDECOMEP; FNDE – DEPÓSITO; FNDE – DATAPREV, dentre outras que sejam implementadas).
- iv) Atividades de monitoramento e gerenciamento da disponibilidade, performance, balanceamento de carga e segurança de acesso aos websites.

b) Apoio à Operação da Infraestrutura de TI

- i) Atividades de instalação, manutenção e suporte aos servidores de rede do FNDE, no que diz respeito aos aspectos relacionados aos Sistemas Operacionais, licenciamento, suporte à incidentes, sistemas de segurança, gerência de servidores virtuais, análise de capacidade e performance;
- ii) Atividades de gerenciamento de todos os componentes de Infraestrutura e políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso, em ambientes NAS, SAN, DAS e CAS.
- iii) Atividades de arquitetura, suporte, instalação, monitoramento e gerenciamento de softwares de middleware, responsáveis pela conexão e integração dos componentes de software de sistemas ou aplicações distintas ou distribuídas.
- iv) Atividades de instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria do FNDE, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento do serviço e sua proteção contra malwares e spams;

- v) Atividades de instalação, suporte e manutenção aos Serviços de Diretório, responsáveis por gerenciar os acessos dos usuários aos recursos disponíveis na rede aos usuários, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados.
- vi) Atividades de aplicação de padrões e procedimentos na execução das políticas de segurança da informação.

c) Apoio à Operação de Banco de Dados da Infraestrutura de TI

- i) Atividades de instalação, projeto, criação, suporte, tuning, segurança, manutenção a bancos de dados e todos os objetos que os compõe.

d) Consultoria em Operação de Infraestrutura de TI

- i) Contempla ações de apoio à Coordenação-Geral de Tecnologia e Informação para realizar análises e avaliações de cenários envolvendo Tecnologia da Informação no âmbito do FNDE, promovendo diagnósticos, pesquisas, prospecção e recomendações de novas soluções, as mais adequadas à realidade do órgão;
- ii) Gestão de projetos de Suporte aos Serviços de TI do FNDE, compreendendo os serviços relativos à gerência e acompanhamento de projetos de TI, desde a sua concepção, dimensionamento, elaboração / construção, até a sua execução;

II.4.2.2. Considerando a natureza e a dinâmica evolutiva dos serviços de TI, tornam-se necessários eventuais ajustes no escopo de cada grupo de serviço acima relacionado (serviços e atividades). Neste caso, observado os termos da Lei nº. 8.666/93, inciso I, alínea “a” do art. 65 e seus parágrafos, tais ajustes, quando necessários, serão definidos e implementados em comum acordo entre o FNDE e a Empresa CONTRATADA;

II.4.2.3. Admite-se a possibilidade da criação de novo grupo de serviço, ainda com fundamento no dispositivo legal acima indicado, desde que em comum acordo entre o FNDE e a Empresa CONTRATADA, observada as seguintes condições:

- O novo grupo de serviço deve manter alinhamento ou similaridade com um grupo de serviço já existente (serviços e atividades);
- Os perfis dos profissionais a serem alocados ao novo grupo de serviço devem já ter sido contemplados para qualquer outro grupo de serviço do contrato;
- Seja realizada estimativa do volume de serviços para o novo grupo de serviço, resguardando alinhamento ou similaridade com um grupo de serviço já existente (estimativa de necessidades e horário de atendimento);
- Sejam aplicados os mesmos critérios de mensuração dos serviços, devendo ser vinculado ou definido um Indicador de Nível de Serviço (NS) para o novo grupo de serviço, com as respectivas metas e penalidades;
- Seja adotada a mesma metodologia de avaliação prevista para os demais grupos de serviços;

- O preço a ser praticado para o novo grupo de serviço seja compatível e ou equivalente ao de um grupo de serviço já existente (serviços e atividades);
- As implementações das disciplinas, conforme definida dentro da metodologia de Suporte a Serviços de TI do FNDE são baseada nas boas práticas do ITIL e podem sofrer ajustes conforme preconizado nas novas versões do ITIL.

II.5. Detalhamento do perfil de supervisão técnica e dos perfis dos profissionais para os grupos e postos de serviços

II.5.1 Os Itens de Serviços contratados estão vinculados a Serviços Técnicos Especializados os quais, por sua vez, estão associados aos postos de serviços e respectivos perfis profissionais adequados e necessários para sua execução. Neste sentido, a CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais qualificados de acordo com os perfis definidos neste item.

II.5.2 A CONTRATADA, para gestão dos grupos de serviços indicados no item anterior (II.4) e para supervisão dos perfis abaixo indicados, deverá disponibilizar recurso técnico especialista, aqui denominado de Supervisor Técnico. Os papéis e atividades desenvolvidas e desempenhadas por este profissional não serão objeto de faturamento pela CONTRATADA; contudo, os custos deverão estar inclusos na formação de preço da proponente.

II.5.3 O Supervisor Técnico deverá ter dedicação e alocação exclusiva nas dependências da CONTRATANTE e preencher as qualificações com o seguinte perfil:

Tabela 2 - QUADRO PERFIL DO SUPERVISOR TÉCNICO

Recurso da CONTRATADA	Conhecimentos	Experiência	Formação
Supervisor Técnico	Gestão de contratos e de projetos na Administração Pública; Gestão de Projetos de TI; Análise de riscos, planejamento, liderança, estimativas; Técnicas de comunicação e negociação; Técnicas de resolução de conflitos interpessoais; Avaliação de resultados;	Experiência mínima de 5 (cinco) anos em Gerência de Projeto; Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Suporte e Operação de Infraestrutura de TI.	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso superior com especialização (<i>lato sensu</i>) na área de informática Certificação COBIT e ITIL, atualizada para a versão vigente ou acréscimo de 2 (dois) anos de experiência em Governança de TI

II.5.4 Pautado na experiência dos últimos anos e com o conhecimento sobre o seu ambiente, a CONTRATANTE define os conhecimentos mínimos e as experiências necessárias para cada posto de serviço e respectivo perfil técnico, conforme a seguir:

Tabela 3 - QUADRO DE PERFIL TÉCNICO DOS PROFISSIONAIS

POSTO DE SERVIÇO	CONHECIMENTOS	EXPERIÊNCIA	FORMAÇÃO
Líder Técnico de Processos ITIL - LTP	Infraestrutura de sistemas operacionais MS-Windows Server, Linux e Unix; Infraestrutura de redes LAN e MAN; Infraestrutura de serviços de serviços de rede TCP/IP; Ferramentas de gestão de Infraestrutura de TI	Mínimo de 6 (seis) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação; ou mínimo de 4 (quatro) como Gerente de Operações ou Gerente de Infraestrutura de TI ou Gerente de Suporte	> Nível superior na área de Tecnologia da Informação ou Nível superior em qualquer área com especialização com carga horária mínima de 360 horas em Tecnologia da Informação > Certificação ITIL <i>Foundation</i> V2 ou superior e certificação COBIT V 4.1 <i>Foundation</i> ou superior
Especialista de Processo ITIL - EPI	Infraestrutura de sistemas operacionais MS-Windows Server, Linux e Unix; Infraestrutura de redes LAN e MAN; Infraestrutura de serviços de serviços de rede TCP/IP; Ferramentas de gestão de Infraestrutura de TI	Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação; ou mínimo de 3 (três) anos na função específica demandada	> Nível superior na área de Tecnologia da Informação ou Nível superior em qualquer área com especialização com carga horária mínima de 360 horas em Tecnologia da Informação > Certificação ITIL <i>Foundation</i> V2 ou superior e certificação COBIT V 4.1 <i>Foundation</i> ou superior

POSTO DE SERVIÇO	CONHECIMENTOS	EXPERIÊNCIA	FORMAÇÃO
Líder Técnico de Monitoramento – LTM	<p>Infraestrutura de sistemas operacionais MS-Windows Server, Linux e Unix;</p> <p>Infraestrutura de redes LAN e MAN;</p> <p>Infraestrutura de serviços de rede TCP/IP;</p> <p>Ferramentas de gestão de infraestrutura de TI;</p> <p>Disciplinas de Service Support e Service Delivery do ITIL;</p> <p>Melhores práticas de TI (PMBOK, ITIL, COBIT e Governança);</p> <p>Gerenciamento de infraestruturas de ambientes de TI;</p> <p>Conhecimento em ambiente de DataCenter controlado (salacofre);</p> <p>Conhecimento em energia essencial para TI;</p> <p>Conhecimento em fibra óptica (conectorização, tipificação, manuseio e limpeza);</p>	<p>Mínimo de 8 (oito) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação; ou mínimo de 4 (quatro) como Gerente de Operações ou Gerente de Infraestrutura de TI ou Gerente de Suporte</p>	<p>> Nível superior na área de Tecnologia da Informação ou Nível superior em qualquer área com especialização em Tecnologia da Informação com carga horária mínima de 360 horas</p>
Administrador de Rede – ADR	<p>Infraestrutura de sistemas operacionais MS-Windows Server, Linux e Unix;</p> <p>Infraestrutura de redes LAN e MAN;</p> <p>Infraestrutura de serviços de rede TCP/IP;</p> <p>Ferramentas de gestão de infraestrutura de TI;</p> <p>Ferramentas de gerenciamento de</p>	<p>Mínimo de 6 (Seis) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação; ou mínimo de 4 (quatro) anos como Analista de Rede, de Suporte ou de Segurança.</p>	<p>> Nível superior completo, ou em curso, na área de Tecnologia da Informação. Ou ainda, nível superior completo, ou em curso, em qualquer área do conhecimento e um curso técnico na área de rede de computadores.</p>

POSTO DE SERVIÇO	CONHECIMENTOS	EXPERIÊNCIA	FORMAÇÃO
	<p>rede;</p> <p>Serviços de Rede (DNS, DHCP, WINS, PROXY, FTP, SNMP, SMTP, dentre outros);</p> <p>Tecnologias Ethernet;</p> <p>Tecnologia de roteamento (switches layer 3 e roteadores);</p> <p>QOS e segurança em ambiente LAN e MAN;</p> <p>Implementação de VPN nas modalidades de acesso remoto (LANtoLAN, WEBVPN, dentre outros);</p> <p>Firewall, IDS e IPS, e segurança de perímetro;</p> <p>Switches de balanceamento de carga;</p> <p>Cabeamento estruturado;</p> <p>Dispositivos ativos de rede, como Hubs, Switches, Switches / Roteadores, Transceivers e Conversores de mídia;</p> <p>Dispositivos passivos de rede, como patch panels, cabos, conectores, tomadas, dentre outros;</p> <p>Disciplinas de Service Support e Service Delivery do ITIL;</p> <p>Melhores práticas de TI (ITIL e COBIT);</p> <p>Conhecimento em ambiente de DataCenter controlado (salacofre);</p> <p>Conhecimento em energia essencial para TI;</p>		

POSTO DE SERVIÇO	CONHECIMENTOS	EXPERIÊNCIA	FORMAÇÃO
<p>Técnico de Rede -TCR</p>	<p>Infraestrutura de redes LAN e MAN; Infraestrutura de serviços de rede TCP/IP; Cabeamento estruturado; Dispositivos ativos de rede, como Hubs, Switches, Switches / Roteadores, Transceivers e Conversores de mídia; Dispositivos passivos de rede, como patch panels, cabos, conectores, tomadas, dentre outros; Ferramentas apropriadas e de equipamentos de medição nas instalações de cabos e conexões; Infraestrutura de data centers ou salas cofres e de seus respectivos subsistemas de segurança do ambiente; Sistemas de energia essencial (no breaks e geradores); Segurança física de instalações de TI; Disciplinas de Service Support e Service Delivery do ITIL; Conhecimento em ambiente de DataCenter controlado (salacofre); Conhecimento em energia essencial para TI; Conhecimento em fibra óptica (conectorização,</p>	<p>Mínimo de 4 (quatro) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação; ou mínimo de 2 (dois) anos como Técnico de Rede</p>	<p>> No mínimo o 2º Grau Completo (Nível Médio)</p>

POSTO DE SERVIÇO	CONHECIMENTOS	EXPERIÊNCIA	FORMAÇÃO
	tipificação e manuseio);		
Operador de Rede – OPR	<p>Infraestrutura de sistemas operacionais MS-Windows Server, Linux e Unix;</p> <p>Infraestrutura de redes LAN e MAN;</p> <p>Infraestrutura de serviços de rede TCP/IP;</p> <p>Infraestrutura de servidores de arquivos em rede;</p> <p>Infraestrutura de servidores de impressão;</p> <p>Infraestrutura de serviços de backup/restore;</p> <p>Ferramentas para monitoramento e controles de ambientes de redes e servidores;</p> <p>Procedimentos para controle da execução de trocas de arquivos, de forma automatizada e manual entre sistemas;</p> <p>Procedimentos para controle da execução de cópias de segurança (backups);</p> <p>Conhecimento em extração de dados</p>	<p>Mínimo de 4 (quatro) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação; ou mínimo de 2 (dois) anos como Operador de Rede e Produção,</p>	<p>> No mínimo o 2º Grau Completo (Nível Médio)</p>

POSTO DE SERVIÇO	CONHECIMENTOS	EXPERIÊNCIA	FORMAÇÃO
Líder Técnico de Operação – LTO	<p>Infraestrutura de sistemas infraestrutura de sistemas operacionais MS-Windows Server, Linux e Unix; Infraestrutura de redes LAN e MAN; Infraestrutura de serviços de serviços de rede TCP/IP; Ferramentas de gestão de infraestrutura de TI; Disciplinas de Service Support e Service Delivery do ITIL; Melhores práticas de TI (PMBOK, ITIL, COBIT e Governança); Gerenciamento de infraestruturas de ambientes de TI;</p>	<p>Mínimo de 8 (oito) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação; ou mínimo de 6 (anos) como Gerente de Operações ou Gerente de Infraestrutura de TI ou Gerente de Suporte.</p>	<p>> Nível superior na área de Tecnologia da Informação ou Nível superior em qualquer área com especialização em Tecnologia da Informação com carga horária mínima de 360 horas</p>
Analista de Sistema Operacional – ASO	<p>Instalação e configuração de Sistemas Linux (Suse, Red Hat, Ubuntu); Servidores Web e de Aplicação (Tomcat, Apache, Java, PHP, Jboss, Infraestrutura Oracle Rack iAS, dentre outros); LDAP; Serviços de rede (DNS, DHCP, PROXY, FTP, SNMP, SMTP, dentre outros). Ferramenta de monitoramento: Nagios, Manipulação de scripts shell. Backup e restore de ambientes: Linux, Windows, Oracle, PostGreSQL, Exchange 2010, MS-SQL, MySQL etc. Administração de</p>	<p>Mínimo de 6 (seis) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação; ou mínimo de 4 (quatro) anos como Analista de Infraestrutura de TI.</p>	<p>> Nível superior na área de Tecnologia da Informação ou Nível superior em qualquer área com especialização em Tecnologia da Informação com carga horária mínima de 360 horas. Desejável: Certificação <i>NetBackup</i> 7.0 ou Certificação Linux LP1 e LP2 ou Certificação <i>NetBackup</i> 7,0 ou MCITP <i>Server Administrator</i>.</p>

POSTO DE SERVIÇO	CONHECIMENTOS	EXPERIÊNCIA	FORMAÇÃO
	<p>Storage , Server NetApp, EMC, Hitachi e similares; criação de LUNs, Volumes, Aggregates; Administração de Switchs SAN, zoneamento de portas; conhecimento em tecnologias de Storage (HBA, NAS, DAS, CAS, dentre outros); Instalação e configuração de ambiente virtual em Cluster VmWare; Configurações de vSwitchs, integração com SAN, storages; Instalação e configuração de Sistemas Windows (2000,2003,2008); Servidores de Aplicação IIS; Serviços de rede (DNS, DHCP, PROXY, FTP, SNMP, SMTP, dentre outros); Serviço de Terminal Server e Citrix XenApp Active Directory (LDAP); Servidor de arquivos; Tecnologia de Cluster Microsoft; WSUS, Serviço de Licença Microsoft.</p>		
<p>Analista de Rede – ARD</p>	<p>F5, NetScaler; configuração de aplicações integradas JAVA, PHP, JBOSS; Firewall de Aplicação, cache e compressão, acesso remoto e integração com Exchange.</p>	<p>Mínimo de 6 (seis) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação; ou mínimo de 4 (quatro) anos como Analista de Rede.</p>	<p>> Nível superior na área de Tecnologia da Informação ou Nível superior em qualquer área com especialização em Tecnologia da Informação com carga horária</p>

POSTO DE SERVIÇO	CONHECIMENTOS	EXPERIÊNCIA	FORMAÇÃO
	<p>Conhecimentos de sistemas operacionais MS-Windows Server, Linux e Unix;</p> <p>Infraestrutura de redes LAN e MAN;</p> <p>Infraestrutura de serviços de serviços de rede TCP/IP;</p> <p>Ambiente Wireless; VoIP;</p> <p>Ambiente com alta-disponibilidade e complexidade;</p> <p>Ferramentas de gestão de infraestrutura de TI;</p> <p>Ferramentas de gerenciamento de rede;</p> <p>Serviços de Rede (DNS, DHCP, WINS, PROXY, FTP, SNMP, SMTP, dentre outros);</p> <p>Tecnologias de Proxy e Reverse Proxy (cache web);</p>		<p>mínima de 360 horas. Desejável: Certificação em Rede CCNP ou ou Certificação balanceador F5 Big-IP.</p>
<p>Analista de Segurança – ASG</p>	<p>Conhecimentos de sistemas operacionais MS-Windows Server, Linux e Unix;</p> <p>infraestrutura de redes LAN e MAN;</p> <p>infraestrutura de serviços de serviços de rede TCP/IP;</p> <p>Ferramentas de gestão de infraestrutura de TI;</p> <p>Ferramentas de gerenciamento de rede;</p> <p>Ferramentas automatizadas de teste de segurança de redes, sistemas e dados;</p> <p>Ferramentas de gerenciamento de identidade e de</p>	<p>Mínimo de 6 (seis) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação; ou mínimo de 4 (quatro) anos como Analista de Segurança.</p>	<p>> Nível superior na área de Tecnologia da Informação ou Nível superior em qualquer área com especialização em Tecnologia da Informação com carga horária mínima de 360 horas. Desejável:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CNIMA – Certificação IDM Novell; • CCSA – <i>Firewall Checkpoint</i> • Certificação <i>IronPort</i>; • Certificação <i>TippingPoint</i>

POSTO DE SERVIÇO	CONHECIMENTOS	EXPERIÊNCIA	FORMAÇÃO
	<p>acessos de usuários; Serviços de Rede (DNS, DHCP, WINS, PROXY, FTP, SNMP, SMTP, dentre outros); Serviços de Diretório de Rede (MS-AD, LDAP, Novell eDirectory, Oracle Internet Directory, dentre outros); Ferramentas de anti-virus, anti-spam, filtro de conteúdo web; Firewall, IDS e IPS, e segurança de perímetro; Normas e políticas de segurança da informação; Tecnologias de Proxy e Reverse Proxy (cache web);</p>		

POSTO DE SERVIÇO	CONHECIMENTOS	EXPERIÊNCIA	FORMAÇÃO
<p>Líder Técnico de Banco de Dados – LBD</p>	<p>Infraestrutura de sistemas operacionais MS-Windows Server, Linux e Unix; Infraestrutura de redes LAN e MAN; Infraestrutura de serviços de serviços de rede TCP/IP; Tecnologias de SGBD – Banco de Dados (MS-SQL Server, PostGreSQL, My SQL, Oracle); Metodologias UP (PROCESSO UNIFICADO) e UML, ferramentas e técnicas de Modelagem de dados; Modelo relacional; Modelagem orientada a objetos; Linguagem SQL; Ferramentas de engenharia de software assistida por computador (CASE); Instalação, backup, recuperação e tuning de banco de dados; <i>Service Support</i> e <i>Service Delivery</i> do ITIL; Ferramentas <i>Extract Transform Load</i> (ETL) PowerCenter.</p>	<p>8 (oito) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação com 6 (seis) de experiência como Gerente de Administração de Banco de Dados ou Administrador de Banco de Dados Senior (DBA Senior)</p>	<p>> Nível superior na área de Tecnologia da Informação ou Nível superior em qualquer área com especialização em Tecnologia da Informação com carga horária mínima de 360 horas > Profissional certificado em Oracle Certified Anchorasitect (OCA) ou em processo de certificação; ou profissional certificado em Microsoft Certified Professional (MCP) SQL Server ou em processo de certificação. Obs.: No caso de profissional em processo de certificação, o devido certificado deverá ser apresentado até 6 (seis) meses a partir da alocação do profissional no contrato assinado pela empresa junto ao FNDE.</p>
<p>Administrador de Banco de Dados – ADB</p>	<p>Infraestrutura de sistemas operacionais MS-Windows Server, Linux e Unix; Infraestrutura de redes LAN e MAN; Infraestrutura de serviços de serviços de rede TCP/IP; Tecnologias de SGBD – Banco de Dados (MS-SQL Server,</p>	<p>6 (seis) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação com 4 (quatro) de experiência como Administrador Banco de Dados.</p>	<p>> Nível superior na área de Tecnologia da Informação ou Nível superior em qualquer área com especialização em Tecnologia da Informação com carga horária mínima de 360 horas.</p>

POSTO DE SERVIÇO	CONHECIMENTOS	EXPERIÊNCIA	FORMAÇÃO
	PostGreSQL, My SQL, Oracle); Metodologias UP (PROCESSO UNIFICADO) e UML, ferramentas e técnicas de Modelagem de dados; Modelo relacional; Modelagem orientada a objetos; Linguagem SQL; Ferramentas de engenharia de software assistida por computador (CASE); Instalação, backup, recuperação e tuning de banco de dados; <i>Service Support</i> e <i>Service Delivery</i> do ITIL; Ferramentas <i>Extract Transform Load</i> (ETL) PowerCenter.		
Líder Técnico de Consultoria - LTC	Infraestrutura de sistemas Infraestrutura de sistemas operacionais MS-Windows Server, Linux e Unix; Infraestrutura de redes LAN e MAN; Infraestrutura de serviços de serviços de rede TCP/IP; Ferramentas de gestão de Infraestrutura de TI; Disciplinas de <i>Service Support</i> e <i>Service Delivery</i> do ITIL; Melhores práticas de TI (PMBOK, ITIL, COBIT e Governança); Técnicas de projeto, implantação e monitoração de	Mínimo de 10 (dez) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação; com 8 (oito) como Consultor de TI ou Analista de TI Senior.	> Nível superior na área de Tecnologia da Informação ou Nível superior em qualquer área com especialização em Tecnologia da Informação com carga horária mínima de 360 horas

POSTO DE SERVIÇO	CONHECIMENTOS	EXPERIÊNCIA	FORMAÇÃO
	ambientes de TI; Processo de contratação com base nas instruções normativas federais.		
Consultor de TI – CTI	Infraestrutura de sistemas Infraestrutura de sistemas operacionais MS-Windows Server, Linux e Unix; Infraestrutura de redes LAN e MAN; Infraestrutura de serviços de rede TCP/IP; Ferramentas de gestão de Infraestrutura de TI; Disciplinas de Service Support e Service Delivery do ITIL; Melhores práticas de TI (PMBOK, ITIL, COBIT e Governança); Técnicas de projeto, implantação e monitoração de ambientes de TI; Processo de contratação com base nas instruções normativas federais.	Mínimo de 08 (oito) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação; ou mínimo de 5 (cinco) como Consultor de TI ou Gerente de Projetos.	> Nível superior na área de Tecnologia da Informação ou Nível superior em qualquer área com especialização em Tecnologia da Informação com carga horária mínima de 360 horas

POSTO DE SERVIÇO	CONHECIMENTOS	EXPERIÊNCIA	FORMAÇÃO
Assessoria Técnica – AST	<p>Infraestrutura de sistemas</p> <p>Infraestrutura de sistemas operacionais MS-Windows Server, Linux e Unix;</p> <p>Infraestrutura de redes LAN e MAN;</p> <p>Infraestrutura de serviços de rede TCP/IP;</p> <p>Ferramentas de gestão de Infraestrutura de TI;</p> <p>Disciplinas de Service Support e Service Delivery do ITIL;</p> <p>Melhores práticas de TI (PMBOK, ITIL, COBIT e Governança);</p> <p>Técnicas de projeto, implantação e monitoração de ambientes de TI;</p> <p>Processo de contratação com base nas instruções normativas federais.</p>	<p>Mínimo de 04 (quatro) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação.</p>	<p>> Nível superior completo, ou em curso, na área de Tecnologia da Informação. Ou ainda, nível superior completo, ou em curso, em qualquer área e curso técnico na área de tecnologia da informação.</p>

Observação: Os Resultados a serem alcançados nesta contratação estão listados no item DETALHAMENTO DOS GRUPOS DE SERVIÇOS que além de delimitar o escopo da contratação, apresenta a lista de atividades que deverão ser realizadas por cada posto de serviço descrito à cima.

II.5.5 As exigências de formação acadêmica, experiência profissional e certificação serão aferidas por meio de vínculos empregatícios (carteira de trabalho ou contrato social – no caso de sócio integrante de equipe técnica) na contratação da empresa vencedora, e, caso o vínculo não comprove a experiência profissional exigida, será aceita declaração emitida pela empresa, sujeitando-se a diligência na sede da empresa para comprovação da experiência declarada, a critério da CONTRATANTE.

II.5.6 Os conhecimentos exigidos para cada perfil técnico serão comprovados por meio de avaliação curricular e entrevista a ser realizada pela CONTRATANTE, a qual poderá rejeitar a indicação do profissional em avaliação.

II.5.7 Em relação à certificação ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), para o Supervisor Técnico e para os postos de ITIL-LTP e ITIL-EPI, justifica-se pela necessidade de qualificação comprovada deste perfil, por uma entidade externa, CONSIDERANDO AS DETERMINAÇÕES DO TCU, em especial a Nota Técnica nº. 005/2010-SEFTI/TCU quanto à implementação das Boas Práticas em TI.

- *Acórdão 667/2005-TCU-Plenário.*
 - *9.3.12. defina, nos editais, os cursos superiores e técnicos requeridos, bem como a forma de comprovação da aptidão dos profissionais prestadores de serviço, visando a garantir a utilização de pessoal devidamente qualificado na execução do contrato;*

- *Acórdão 449/2005-TCU-Plenário.*
 - *9.2.2. imprecisão dos requisitos de qualificação de pessoal, pois não constam do edital indicações dos cursos superiores admitidos, ou exigidos, e das formas de avaliação da experiência na função do profissional oferecido, em desacordo com a determinação contida no item 9.3.7 do Acórdão 1094/2004 - Plenário;*

- *Acórdão 1.094/2004-TCU-Plenário.*
 - *9.3.7. defina, no edital e no contrato a ser celebrado, os requisitos relativos ao quantitativo e à qualificação do quadro de pessoal da empresa CONTRATADA que deverão ser satisfeitos por ocasião da execução do contrato;*

II.6. Estimativa do Volume de Serviços

II.6.1 A quantificação ou estimativa do volume de serviços está representada nos quadros seguintes. Essa quantificação foi baseada no volume atual de demandas do órgão mais uma previsão de crescimento.

II.6.2 Os quantitativos estimados representam a quantidade máxima de postos de serviços que poderão ser alocados durante a execução contratual. Entretanto, também, é demonstrada a quantidade mínima de postos que serão alocados inicialmente, sendo estes considerados essenciais para a manutenção e continuidade dos serviços de suporte e operação a infraestrutura de TI atuais.

II.6.3 A efetiva determinação do quantitativo mensal de postos e das demais condições de prestação dos serviços se dará mediante Ordens de Serviços (OS's) emitidas pelo FNDE, de acordo com a demanda dos serviços.

II.6.4 Os elementos e demais informações que integram as OS's e compõem a metodologia de trabalho desta contratação encontram-se definidas nos item II.9.

II.6.5 Poderá ocorrer a necessidade de mudança nos horários e dias de execução dos postos de serviços, em caso de operações de manutenções programadas e ou em situações de falhas que demandem a presença de técnicos para sanar eventuais erros e/ou problemas.

Tabela 4 - QUADRO ESTIMATIVO DE QUANTIDADES COM DEFINIÇÃO DOS HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1- Apoio ao Monitoramento, Controle e Manutenção dos Processos de Gerenciamento dos Serviços de TI - AMCMPTI

Posto de Serviço	QTD MINIMA (INICIAL)	QTD MÁXIMA ESTIMADA	Descrição	Horário de atendimento
Líder Técnico de Processos ITIL – LTP	1	1	Carga diária de 8 (oito) horas	Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min
Especialista de Processo ITIL - EPI	4	8		Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min
TOTAL	5	9		

2- Apoio ao Monitoramento, Controle e Manutenção da Infraestrutura de TI - AMCMTI

Posto de Serviço		QTD Estimada	Descrição	Horário de atendimento
Líder Técnico de Monitoramento – LTM	1	1	Carga diária de 8 (oito) horas	Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min
Administrador de Rede – ADR	3	4	Carga diária de 8 (oito) horas em operação escalonada distribuída nos seguintes períodos: 7:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00h; e 10:00h às 14:00h e 16:00h às 20:00h	Segunda a sexta-feira, das 07h00min às 20h00min
Técnico de Rede – TCR	2	3	Carga diária de 8 (oito) horas em operação escalonada distribuída nos seguintes períodos: 7:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00h; e 10:00h às 14:00h e 16:00h às 20:00h	Segunda a sexta-feira, das 07h00min às 20h00min
Operador de Rede – OPR	4	6	Carga diária de 6 (seis) horas em operação escalonada para a cobertura de 24 (vinte e quatro) horas diárias	Segunda a Domingo, das 00h00min às 23h59min, 24horas e 7dias na semana
TOTAL	10	14		

3- Apoio à Operação da Infraestrutura de TI – AOPETI

Posto de Serviço		QTD Estimada	Descrição	Horário de atendimento
Líder Técnico de Operação – LTO	1	1	Carga diária de 8 (oito) horas	Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min

Analista de Sistema Operacional – ASO	12	16	Carga diária de 8 (oito) horas em operação escalonada distribuída nos seguintes períodos: 7:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00h; e 10:00h às 14:00h e 16:00h às 20:00h	Segunda a sexta-feira, das 07h00min às 20h00min
Analista de Rede - ARD	2	3	Carga diária de 8 (oito) horas em operação escalonada distribuída nos seguintes períodos: 7:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00h; e 10:00h às 14:00h e 16:00h às 20:00h	Segunda a sexta-feira, das 07h00min às 20h00min
Analista de Segurança – ASG	3	4	Carga diária de 8 (oito) horas em operação escalonada distribuída nos seguintes períodos: 7:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00h; e 10:00h às 14:00h e 16:00h às 20:00h	Segunda a sexta-feira, das 07h00min às 20h00min
TOTAL	18	24		

4- Apoio à Operação de Banco de Dados da Infraestrutura de TI – AOBDTI

Posto de Serviço		QTD Estimada	Descrição	Horário de atendimento
Líder Técnico de Banco de Dados – LBD	1	1	Carga diária de 8 (oito) horas em operação escalonada distribuída nos seguintes períodos: 7:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00h; e 10:00h às 14:00h e 16:00h às 20:00h	Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min
Administrador de Banco de Dados – ADB	4	7	Carga diária de 8 (oito) horas em operação escalonada distribuída nos seguintes períodos: 7:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00h; e 10:00h às 14:00h e 16:00h às 20:00h	Segunda a sexta-feira, das 07h00min às 20h00min
TOTAL	5	8		

5- Serviços de Consultoria em Operação de Infraestrutura de TI – COSTI

Posto de Serviço		QTD Estimada	Descrição	Horário de atendimento
Líder Técnico de Consultoria - LTC	1	1	Carga diária de 8 (oito) horas	Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min
Consultor de TI – CTI	4	7	Carga diária de 8 (oito) horas	Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min

Assessoria Técnica - AST	1	3	Carga diária de 8 (oito) horas	Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min
TOTAL	6	11		

Tabela 5 - QUADRO DE ESTIMATIVA CONSOLIDADA

RESUMO DAS ESTIMATIVAS DE CONTRATAÇÃO		
	Inicial	Máxima
1- Apoio ao Monitoramento, Controle e Manutenção dos Processos de Gerenciamento dos Serviços de TI - AMCMPTI	5	9
2- Apoio ao Monitoramento, Controle e Manutenção da Infraestrutura de TI - AMCMTI	10	14
3- Apoio à Operação da Infraestrutura de TI – AOPETI	18	24
4- Apoio à Operação de Banco de Dados da Infraestrutura de TI – AOBDTI	5	8
5- Serviços de Consultoria em Operação de Infraestrutura de TI – COSTI	6	11
TOTAL GERAL	44	66

II.6.6 Considerando os termos do item anterior e da Tabela-4, não será admitido o pagamento de horas-extras do CONTRATANTE à CONTRATADA. Será adotado o modelo de compensação a partir de banco de horas, nos termos da Cláusula Décima-Terceira da Convenção Coletiva de Trabalho 2012/2013 do Sindicato dos Trabalhadores de Empresas e Órgãos Públicos e Privados de Processamento de Dados, Serviços de Informática, Similares e Profissionais de Processamentos de Dados do Distrito Federal¹, em atendimento às determinações da Corte de Contas da União.

ACÓRDÃO Nº 323/2008 - TCU - 2ª CÂMARA

[...]

Determinação:

1. ao SEBRAE em Roraima que:

[...]

¹ REGISTRO/MTE nº: DF000498/2012; DATA DE REGISTRO: 06/09/2012; SOLICITAÇÃO nº. MR046063/2012; PROCESSO nº. 46206.016400/2012-73; PROTOCOLO em: 16/08/2012

1.4. abstenha-se de realizar pagamentos de horas extras a funcionários, substituindo esse procedimento pela implantação do banco de horas, alertando-se que tal procedimento deve ser encaminhado à Delegacia Regional do Trabalho para registro, em conformidade com os artigos 611 e 625 da CLT;

ACÓRDÃO Nº 3624/2008 - TCU - 1ª Câmara

[...]

1.5. Determinar ao Serviço Social da Indústria - Departamento Regional/PB que:

[...]

1.5.8. implemente mecanismos gerenciais administrativos, a exemplo do banco de horas, com vistas a eliminar a realização de horas-extras com habitualidade;

ACÓRDÃO Nº 5660/2008 - TCU - 2ª Câmara

[...]

1.5. Determinações:

1.5.1. ao Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI - Departamento Regional/PB que:

[...]

1.5.1.7. implemente mecanismos gerenciais e administrativos, a exemplo do banco de horas, com vistas a eliminar a realização de horas-extras com habitualidade;

II.6.7 Será de responsabilidade da CONTRATADA a implantação do sistema informatizado para registro de frequência de seus colaboradores, bem como o controle do banco de horas.

II.6.8 A CONTRATADA será notificada pela CONTRATANTE quando da autorização da necessidade de execução de serviços fora do horário estipulado, caso em que esta autorizará contabilização das horas no banco de horas.

II.7. Critérios de Mensuração dos Serviços

II.7.1 A mensuração dos serviços prestados será baseada em POSTOS DE SERVIÇOS com monitoramento dos respectivos níveis de qualidade mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, os quais possuem fórmulas e rotinas de apuração cuja gestão cabe ao FNDE.

II.7.2 Ressalta-se que a contratação baseada em POSTOS DE SERVIÇOS está inserida nos normativos e entendimentos que versam sobre a matéria, dentre eles a Instrução Normativa nº 04, de 12 de Novembro de 2010, que não impede essa forma de contratação, como se vê na transcrição abaixo:

IN 04 de 12 de Novembro de 2010

[...]

Art. 15

§ 3º É vedado contratar por postos de trabalho alocados, salvo os casos justificados **mediante a comprovação obrigatória de resultados** compatíveis com o posto previamente definido.

II.7.3 Neste sentido merece especial relevância a Nota Técnica nº 6/2010 do Tribunal de Contas da União, que firma o entendimento aderente a este tipo de contratação em razão do cumprimento do nível de serviço acordado no ajuste. A seguir são transcritas partes dos normativos:

Nota Técnica 6/2010 - Sefti/TCU – Ementa: Aplicabilidade da Gestão de Nível de Serviço como mecanismo de pagamento por resultados em contratações de serviços de TI pela Administração Pública Federal

[...]

Entendimento III: Contratos administrativos com nível mínimo de serviço possuem mecanismos que possibilitam à APF remunerar o fornecedor na medida do cumprimento do nível de serviço pactuado no ajuste, **adequando-se, portanto, ao paradigma da efetivação de pagamentos por resultados. Além disso, constituem uma forma recomendável de alcançar eficiência, eficácia e qualidade na prestação do serviço, bem como se mostra aderente ao princípio da legalidade aplicado à APF.**

[...]

Entendimento V: Os elementos mínimos que devem constar do Modelo de Prestação de Serviço em contratações baseadas em nível de serviço são: **definição do objeto da contratação; especificação da qualidade mínima aceitável e instrumento utilizado para formalização das metas de serviço.**

Entendimento VI: Os elementos mínimos que devem constar do Modelo de Gestão do Contrato em contratações baseadas em nível de serviço são: **definição de papéis e responsabilidades; mecanismos de controle; indicadores de desempenho e métricas e cláusulas de penalidade.**

II.7.4 Da análise produzida pela SEFTI/TCU, que originou os entendimentos acima transcritos podemos destacar:

9. De maneira diversa, a outra forma empregada pela APF para

contratar os referidos serviços consiste na definição de mecanismos de gestão contratual que possibilitem a mensuração dos resultados efetivamente produzidos pela empresa contratada. **Esse tipo de contratação permite que a organização pública contratante somente efetue pagamentos ao fornecedor em função da apresentação de resultados.**

10. Essa forma de contratação permite que o recurso público seja gasto apenas mediante apresentação de resultados, **seja pela entrega de produtos ou pelo cumprimento de metas estabelecidas no contrato.** Por outro lado, contratações que remuneram o fornecedor meramente pelo seu esforço geram o risco de serem efetuados pagamentos por horas improdutivas, possibilitando desperdício de dinheiro público e, por consequência, ineficiência e antieconomicidade da contratação.

11. Dessa forma, a efetivação de pagamentos vinculada à entrega de resultados não é apenas uma boa prática a ser observada pela Administração, **mas se torna obrigatória na medida em que se mostra mais eficiente do que a forma de contratação que remunera o fornecedor somente pelo seu esforço. Nesse sentido, a APF deve planejar suas contratações em aderência ao paradigma de pagamento por resultados, sob pena de contrariar o princípio constitucional da eficiência insculpido no caput do art. 37 da Carta Magna.**

12. Nessa forma de contratação, outro aspecto que deve ser destacado é a mensurabilidade dos resultados. Os serviços de TI comumente contratados pela APF podem ser adequadamente mensurados, seja por unidades de medida de tamanho (e.g. pontos de função em desenvolvimento de software) **ou por indicadores de nível de serviço (mais utilizados para serviços de suporte a banco de dados e rede de computadores, entre outros).**

II.7.5 Portanto, diante o apresentado, tal contratação torna-se compatível com os entendimentos firmados do Tribunal de Conta da União (TCU), uma vez que o pagamento da contratada não se dará meramente pela disponibilidade do posto, e sim pela entrega de resultados e aferição de indicadores de desempenho, conforme destacamos:

Acórdão 2.471/2008-TCU-Plenário

[...]

9.1.4. *Modelo para prestação dos serviços, contendo no mínimo:*

- definição da forma de execução dos serviços, **sendo preferencial a execução indireta com medição por resultados.** Deve ser justificada nos autos a impossibilidade de sua adoção (Decreto nº 2.271, art. 3º, § 1º);

9.1.5. *Mecanismos de gestão do contrato, contendo no mínimo:*

- *definição do método de avaliação da adequação às especificações e da qualidade dos serviços, com vistas à aceitação e ao pagamento, **cujos critérios devem abranger métricas, indicadores e valores aceitáveis** (Lei nº 8.666/1993, art. 6º, inciso IX, letra "e" e Acórdão nº 786/2006 - Plenário, itens 9.4.3.1 e 9.4.3.3);*

II.7.6 Esses indicadores de desempenho serão denominados dentro do contrato como Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) entre o FNDE e a CONTRATADA.

Nota Técnica 6/2010 - Sefti/TCU

[...]

Entendimento II: É inadequado o uso da expressão "Acordo de Nível de Serviço" no âmbito das contratações de serviços de TI pela Administração Pública Federal. Em substituição, o uso da expressão "Nível Mínimo de Serviço" em editais de licitação e em termos de referência é apropriado para caracterizar o requisito mínimo de qualidade de serviço a ser prestado pelo fornecedor contratado pela APF

II.7.7 A medição dos Indicadores de Níveis de Serviço (NS) será MENSAL e os mesmos serão aferidos segundo o cumprimento de metas pré-definidas relacionadas ao bom funcionamento do ambiente computacional do FNDE.

II.7.8 A aferição dos resultados final dos postos se dará mediante a junção do Posto de Serviço + atividades desempenhadas pelo posto + Indicador de Desempenho.

II.7.8.1. As atividades desempenhadas pelos postos de serviços serão aferidas mediante a entrega do Relatório de Atividades Individuais (RAI) conforme item II.9.3.

II.7.8.2. As atividades constantes do RAI deverão em consonância com o CSIT.

II.7.8.3. O RAI será confrontado com o do documento de resultados esperados por posto de serviço, conforme ENCARTE I – Caderno de Resultados Esperados.

II.7.9 Por fim, com as variáveis anteriores será possível dimensionar o resultado alcançado e consequentemente a remuneração devida no período (mês).

II.7.10 Haverá aplicação de penalidades previstas em contrato com a dedução no pagamento mensal, caso os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) não sejam atingidos no mês. Os NMS estão relacionados no ENCARTE A - Tabela de Objetivos, Indicadores e Limites Aceitáveis

II.7.11 Os Indicadores de Níveis de Serviço (NS) não serão afetados por falhas de infraestrutura não cobertas pelo objeto, caracterizando assim indisponibilidade justificada, tais como:

- Períodos de interrupção previamente acordados;

- Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);
- Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores públicos);
- Falhas da infraestrutura (exemplo: link de comunicação, servidores de rede, elementos de rede, storages, refrigeração ou condicionamento de ar);
- Falhas nos mecanismos e sistemas de segurança da informação que impeçam a plena execução dos serviços;
- Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto deste projeto;
- Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

II.7.12 A seguir, mais alguns esclarecimentos a respeito do uso dos indicadores e a perspectiva futura do FNDE, frente à um novo modelo de contratação:

- O estabelecimento de indicadores permite avaliar a qualidade do serviço prestado, independentemente de a administração pública entrar no mérito da qualificação profissional e técnica dos prestadores de serviços, avaliação de currículos, etc.
- Como não há no mercado uma métrica difundida e consolidada para mensuração dos serviços previstos e listados no CSIT, foram definidos Itens de Serviços a serem executados e associados aos respectivos resultados a serem gerados para posterior avaliação em conformidade com o Nível Mínimo de Serviços (prazos e critérios de qualidade).
- Objetivando a criação e futura implantação de uma unidade de medida que possa atender e ser completamente alinhada às determinações do TCU, ao longo da execução desta contratação, será criada e atualizada uma base histórica de “serviços X esforço X resultados X indicadores” que integrarão o CSIT.
- A partir desta base histórica será possível ao FNDE a definição de uma métrica própria, inicialmente planejada como PSAFT (Pontos de Serviço de Apoio Funcional e Técnico), para uso na solução que apoie a gestão por meio da contratação exclusivamente de serviços.
- Esta métrica em definição e estudo será, inicialmente, baseada nos serviços listados no CSIT que será atualizado e avaliado no curso desta contratação e que relacionará: serviços técnicos, atividades, resultados, grau de complexidade e quantidade de horas necessárias para a execução e outras informações pertinentes.

II.7.13 No **Erro! Autoreferência de indicador não válida.** deste Termo de Referência, constam os objetivos, indicadores e limites que deverão ser acatados dentro da contratação.

II.8. Metodologia de Avaliação dos Serviços

II.8.1 Conforme comentado no item anterior, os serviços prestados pela CONTRATADA serão regidos por Níveis Mínimos de Serviço (NMS), baseado em indicadores com rotinas de apuração definidas (processo de monitoramento de indicadores).

II.8.2 Os Indicadores de Níveis de Serviço (NS) serão monitorados mensalmente, a partir de fórmulas e metas correspondentes. O acompanhamento dos Indicadores de Níveis de Serviço (NS) e de suas metas será realizado por meio das Reuniões de Avaliação mensais.

II.8.3 A medição dos Indicadores de Níveis de Serviço (NS) deverá ser apresentada por meio dos Relatórios de Serviços referentes às Ordens de Serviços (OS's) demandadas. Os Relatórios de Serviços deverão conter os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade do serviço e as causas dos incidentes, para avaliação da CGINF e cálculo do indicador.

II.8.4 A apuração dos Indicadores de Níveis de Serviço (NS) terá início a partir do primeiro mês de prestação de serviços do contrato, de acordo com o Plano de Transição constante no ENCARTE J.

II.8.5 No caso do não atendimento das metas definidas para cada Indicador de Nível Mínimo de Serviço (NS), serão aplicadas à Empresa CONTRATADA penalidades de acordo com o previsto no item "VII – PENALIDADES". Vale destacar, conforme previsto no Plano de Transição, que tais penalidades passarão a vigorar somente a partir do terceiro mês da execução contratual.

II.8.6 A Empresa CONTRATADA deverá providenciar todos os ajustes nos softwares de gerenciamento utilizados na rede do FNDE, como Nagios e CACTI, para apuração dos indicadores, a exceção dos indicadores relacionados com os processos ITIL, os quais serão obtidos pela ferramenta do ALTIRIS. Também fica a critério da Empresa CONTRATADA a verificação da necessidade, e se aplicável, de instalação e configuração de softwares adicionais, desde que sem ônus ao FNDE, para a coleta dos indicadores. Todos os ajustes nos softwares de gerenciamento utilizados na rede do FNDE como também toda a instalação e configuração de softwares adicionais serão acompanhados por responsáveis do órgão, buscando garantir a integridade da coleta dos indicadores.

II.8.7 O tempo total do período e o somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço serão calculados em minutos e compreenderão o período completo de apuração. Os indicadores não serão afetados por falhas de infraestrutura caracterizadas por indisponibilidades justificadas, conforme item II.7.119.

II.8.8 É incumbência do Supervisor Técnico, descrito no item II.5.3., acompanhar a apuração dos Indicadores de Níveis de Serviços (NS), a confrontação com os Níveis Mínimos de Serviços (NMS), bem como registrar todos os tipos de paradas (programadas ou não) nos serviços monitorados, subsidiando os dados necessários a apuração mensal da prestação de serviços.

II.9. Metodologia de Trabalho

II.9.1 Ordem de Serviço (OS)

II.9.1.1. Todo e qualquer serviço somente poderá ser executado pela Empresa CONTRATADA mediante uma **Ordem de Serviço (OS)**, autorizada pelo Fiscal do Contrato da CONTRATANTE, que será considerada parte integrante do contrato firmado entre o FNDE e a Empresa.

II.9.1.2. No instrumento de demanda (OS) serão detalhados os Itens de Serviços, a quantidade necessária para cada serviço, os resultados, os níveis mínimo de serviços, o prazo de execução da OS, etc;

II.9.1.3. Uma OS conterá, ainda, os seguintes elementos estabelecidos no art. 15º da IN/SLTI nº 02/2008 a seguir transcritos:

VI - o modelo de ordem de serviço, sempre que houver a previsão de que as demandas CONTRATADAS ocorrerão durante a execução contratual, e que deverá conter os seguintes campos:

- a) a definição e especificação dos serviços a serem realizados;*
- b) o volume de serviços solicitados e realizados, segundo as métricas definidas;*
- c) os resultados ou produtos solicitados e realizados;*
- d) prévia estimativa da quantidade de horas demandadas na realização da atividade designada, com a respectiva metodologia utilizada para a sua quantificação, nos casos em que a única opção viável for à remuneração de serviços por horas trabalhadas;*
- e) o cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos;*
- f) custos da prestação do serviço, com a respectiva metodologia utilizada para a quantificação desse valor;*
- g) a avaliação da qualidade dos serviços realizados e as justificativas do avaliador; e*
- h) a identificação dos responsáveis pela solicitação, pela avaliação da qualidade e pela ateste dos serviços realizados, os quais não podem ter nenhum vínculo com a empresa CONTRATADA.*

II.9.1.3.1. Pelo FNDE responderá o Fiscal de contrato e pela empresa CONTRATADA o Supervisor Técnico. Ambos (Fiscal e Supervisor Técnico) responderão sobre todas as questões técnicas do contrato a ser firmado, procurando solucionar todos os problemas que deontarem, dentro dos limites legais e dentro da razoabilidade.

II.9.1.3.2. Por outro lado, no ato da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá indicar um profissional de seu quadro para atuar no ambiente do FNDE como Preposto, sem ônus para a CONTRATANTE. Esse profissional estará responsável pela gestão dos aspectos administrativos e legais do contrato, relacionando-se diretamente com o Gestor e com o Fiscal do Contrato do FNDE e com o Supervisor Técnico.

II.9.1.4. À critério da CONTRATANTE, para cada um dos grupos de serviços definidos anteriormente (conforme Tabela 1) poderão ser abertas Ordens de Serviços Globais com vigência adstrita ao contrato, com o quantitativo máximo previsto para cada grupo.

II.9.1.4.1. De acordo com a necessidade do serviço, poderão ainda, ser abertas Ordens de Serviços específicas com prazo pré-determinados para a realização de servidos temporários.

II.9.1.4.2. Também é admissível a redução de quantitativos da Ordem de Serviço Global tendo em vista a possibilidade da conclusão das atividades antes do período proposto.

II.9.1.5. O acompanhamento da execução do serviço e apuração do NMS (Nível Mínimo de Serviço) para cada grupo de serviço, conforme já informado, será feito mensalmente, no qual deverá ser fornecido pelo Supervisor Técnico da CONTRATADA o Relatório de Serviços Executados (RSE) que conterá especificação detalhada dos serviços realizados no período, disponibilidade/indisponibilidade dos postos, valores atingidos para as metas, deduções, justificativas dentre outros.

II.9.1.6. Consta no ENCARTE C, um modelo de Ordem de Serviço para ser adotado pelo Contrato.

II.9.2 Relatório Mensal de Serviços Executados (RSE)

II.9.2.1. Para fins de acompanhamento e de gestão do contrato a CONTRATADA deverá emitir **Relatórios Mensais de Serviços Executados**, contendo a situação dos serviços solicitados na Ordem de Serviço, relato dos incidentes e problemas ocorridos durante a sua execução, bem como cópias em anexo das Atas de reunião de avaliação.

II.9.2.2. O aceite e posterior pagamento dos serviços executados não eximem a Empresa CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada serviço desenvolvido e estabelecido na OS.

II.9.3 Relatório de Atividades Individuais (RAI)

II.9.3.1. As atividades desenvolvidas e desempenhadas pelos profissionais alocados na execução do contrato deverão ser registradas em sistema informatizado, aqui denominado de Sistema Integrado de Gestão (SIG), **para fins de acompanhamento e avaliação do desempenho profissional do posto frente aos resultados estabelecidos no encarte de níveis Mínimos de Serviços (NMS).**

II.9.3.2. Para a devida comprovação das atividades desenvolvidas e desempenhadas, por cada profissional, nos relatórios de atividades individuais deverá constar a relação de atendimentos executados e registrados na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI do FNDE (Altiris), com os competentes códigos de chamados, solicitações de serviços, requisições de mudanças, dentre outros que couberem. A empresa CONTRATADA poderá providenciar a integração das informações entre o SIG e o Altiris, às suas expensas.

II.9.3.3. Garantir que todos os colaboradores mantenham o registro das atividades, assim como as comprovações, é incumbência do Supervisor Técnico.

II.9.3.4. No ENCARTE D - Modelo do Relatório de Atividades Individuais (RAI) consta um modelo do referido relatório.

II.9.4 Atualização e ajustes do Catálogo de Serviços de Infraestrutura Tecnológica (CSIT)

II.9.4.1. Na forma dos itens II.3.4 a II.3.6 a Empresa CONTRATADA deverá inserir em seu planejamento de trabalho, o atualização e ajuste do **Catálogo de Serviços de Infraestrutura Tecnológica (CSIT)**, contemplando os grupos de serviço definidos.

II.9.5 Do Sistema Integrado de Gestão (SIG)

II.9.5.1. Sem ônus adicionais ao FNDE, a Empresa CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado, acessível via *WEB Browser*, para a elaboração, controle e acompanhamento das OS's do Contrato, bem como para geração e consolidação dos Relatórios Mensais de Serviços Executados (RSE) e dos Relatórios de Atividades Individuais (RAI) executadas pelos profissionais, conforme previsto nos itens II.9.2 e II.9.3, respectivamente.

II.9.5.2. O sistema informatizado de gestão, também, deverá ser usado para entrada, controle e manutenção do CSIT.

II.9.6 Reuniões de Avaliação, Planos de Ação e Comunicação

II.9.6.1. No mínimo ocorrerá uma reunião por mês (**Reuniões de Avaliação**), da qual participarão o Gestor e o Fiscal do Contrato juntamente com o Supervisor Técnico e o Preposto da CONTRATADA, com o objetivo de verificar os serviços prestados e analisar os resultados dos indicadores frente às metas definida. Preferencialmente, esta reunião deverá ocorrer até o 10º dia do mês subsequente à execução dos serviços..

II.9.6.2. Caberá ao Supervisor Técnico a elaboração da Ata de Reunião e o encaminhamento desta ao Fiscal do Contrato, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas para integrar os registros de gestão contratual.

II.9.6.3. Os eventuais desvios detectados serão registradas como “não-conformidades” e serão avaliadas e discutidas com a Empresa CONTRATADA que deverá apresentar um **Plano de Correção de “Não-Conformidade”** indicando, inclusive e quando for o caso, um **Cronograma de Ação** para a sua correção.

II.9.6.4. As reuniões para apresentação e discussão dos planos de ação ocorrerão no edifício sede do FNDE

II.9.7 Auditorias dos Serviços

II.9.7.1. Em atendimento às determinações do Tribunal de Contas da União será implantado e implementado critérios mínimos para um processo de auditoria do contrato objetivando estabelecer um ciclo de melhoria contínua dos serviços prestados.

II.9.7.2. O cronograma de auditoria dos serviços será definido pelo Fiscal do Contrato e informado à Empresa CONTRATADA, devendo ser agendada no mínimo uma auditoria por semestre.

II.9.7.3. Sob qualquer necessidade e a critério do FNDE, o Fiscal do Contrato poderá realizar auditorias mesmo que não incluídas no cronograma indicado.

II.9.7.4. A Empresa CONTRATADA deverá prestar apoio e disponibilizar toda documentação requerida para o objeto da auditoria, incluindo a apresentação de profissionais alocados no contrato para reuniões de esclarecimentos e prestação de informações requeridas.

II.9.7.5. Outras informações a respeito deste processo de auditoria encontram-se no ENCARTE F – Macro-Fluxo e Fluxo detalhado da Auditoria de Serviços

II.9.8 Recursos Materiais e Humanos

II.9.8.1. A cerca dos recursos materiais, o FNDE proverá os elementos necessários para o desempenho das atividades dentro do órgão, conforme:

II.9.8.1.1. Recursos de infraestrutura:

II.9.8.1.1.1 Equipamentos servidores para os serviços de Gerenciamento e Operação dos Serviços de TI;

II.9.8.1.1.2 Consoles de monitoramento;

II.9.8.1.1.3 Estações de trabalho para os serviços de Gerenciamento e Operação dos Serviços de TI;

II.9.8.1.1.4 Toda a infraestrutura física e lógica para acomodação dos profissionais da Empresa CONTRATADA;

II.9.8.1.2. Recursos de software:

II.9.8.1.2.1 Softwares necessários para o trabalho diário dos serviços de Gerenciamento e Operação dos Serviços de TI;

II.9.8.1.2.2 Softwares necessários ao funcionamento do ambiente computacional do FNDE.

II.9.8.2. Destaca-se que para apoiar a maior parte das atividades especificadas nos processos das disciplinas de Suporte aos Serviços de TI (Gerências de Configurações – Problemas – Mudanças – Liberações), foi instalado e configurado o Altiris com os seguintes módulos:

II.9.8.2.1. Service Asset Management Suite – Level 2:

II.9.8.2.1.1 Possui uma estrutura hierárquica de pastas que divide os tipos de recursos serem controlados em três macros categorias que são: associação de recursos, classes de dados e tipos de recursos. Dentro de cada uma destas três pastas principais que dividem os recursos a serem gerenciados, foi criada uma nova hierarquia de pastas para conter os recursos criados e customizados em função dos requisitos do documento de gerenciamento de configurações.

II.9.8.2.2. Service Asset Management Suite – Level 3:

II.9.8.2.2.1 Possui uma série de campos e funcionalidades essenciais para o registro, classificação e administração de chamados. Para integrar o processo e sub-processos do gerenciamento de mudanças de acordo com as melhores práticas do ITIL, foi realizada uma customização na solução de gerenciamentos de ativos onde é permitido um nível maior de customização de atributos e funcionalidades em relação a console do Service Desk. A console do Service Desk também foi customizada para associar as informações dos incidentes e problemas com o item de configuração por meio de requisição de mudança.

II.9.8.3. A Empresa CONTRATADA deverá dimensionar todos os recursos humanos necessários à prestação dos serviços, levando-se em consideração as condições constantes no item II.6 - “Estimativa do Volume de Serviços”.

II.9.8.4. Destaca-se que por razões de segurança, os microcomputadores para acesso à rede FNDE durante a execução dos serviços pela Empresa CONTRATADA serão fornecidos pelo FNDE.

II.9.9 Atualização Tecnológica dos Serviços

II.9.9.1. Pelo fato da natureza evolutiva dos serviços de TI, deverá ser possível o ajuste do escopo de cada grupo de serviço acima relacionado (serviços e atividades), desde que em comum acordo entre o FNDE e a Empresa CONTRATADA;

II.9.9.2. Também deverá ser possível a criação de um novo posto de serviço, desde que em comum acordo entre o FNDE e a Empresa CONTRATADA, bem como mediante as seguintes condições:

II.9.9.2.1. O novo posto de serviço deve manter alinhamento ou similaridade com um posto de serviço já existente (atividades);

II.9.9.2.2. Os perfis dos profissionais a serem alocados ao novo posto de serviço devem já terem sido contemplados para qualquer outro posto de serviço / grupo de serviço do contrato;

II.9.9.2.3. Será realizada estimativa do volume de serviços para o novo posto de serviço, resguardando alinhamento ou similaridade com um posto de serviço já existente (estimativa de necessidades e horário de atendimento);

II.9.9.2.4. Serão aplicados os mesmos critérios de mensuração dos serviços;

II.9.9.2.5. Será adotada a mesma metodologia de avaliação prevista para os demais postos de serviços;

II.9.9.2.6. O preço a ser praticado para o novo posto de serviço seja compatível e equivalente ao de um posto de serviço já existente;

II.9.10 Garantia dos Serviços

II.9.10.1. Os serviços gerados pela Empresa CONTRATADA terão garantia pelo período mínimo de 90 (noventa) dias, a contar da data de aceite dos serviços da OS em questão, dentro dos quais a Empresa CONTRATADA corrigirá os defeitos identificados sem custos adicionais ao FNDE.

II.9.10.2. A emissão de aceite dos serviços pela CGETI não exime a Empresa CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados, desde que o erro ou falha, comprovadamente, não se dê em função de falhas da unidade solicitante dos serviços ou da CGETI.

II.9.11 Parque Computacional do FNDE

II.9.11.1. Devido à diversidade do **ambiente Computacional** existente no FNDE, a descrição detalhada do mesmo encontra-se disponível no ENCARTE K – Descrição Detalhada do Parque Computacional.

III – CONDIÇÕES DE ENTREGA E/OU FORNECIMENTO

III.1. Local da Entrega dos Serviços:

- Os serviços de “Gerenciamento e Operação de Serviços de TI” serão executados nas dependências do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE, situado no situado no SBS Quadra 2 Bloco “F”, Edifício FNDE, CEP: 70.070-929, Brasília-DF, Brasil, e demais localidades que o mesmo venha ocupar, estas limitadas ao Distrito Federal (DF).

III.2. Horários de Execução dos Serviços:

- a. Os horários de execução dos serviços estão constantes na tabela do subitem II.6 - “**Estimativa do Volume de Serviços**”.
- b. Poderá ocorrer a necessidade de mudança nos horários e dias de execução de todos os GRUPOS DE SERVIÇOS, em caso de operações de manutenções programadas e ou em situações de falhas que demandem a presença de técnicos para sanar eventuais erros e ou problemas.

III.3. Prazo de Entrega dos Serviços:

- a. O FNDE conta com a prestação dos serviços, por meio do Contrato 02/2011, com a empresa Poliedro Informática Ltda. A transição dos serviços, independente da empresa vencedora do certame licitatório, está subordinada a um Plano de Transição detalhado no ENCARTE J deste Termo de Referência.

III.4. Forma de Fornecimento:

- a. O fornecimento deve estar de acordo com os critérios estabelecidos nos itens deste Termo de Referência, bem como nos respectivos Encartes;

IV – CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO E PAGAMENTO

IV.1. Do Recebimento

IV.1.1. O objeto do fornecimento será dado como recebido de acordo com os artigos 73 a 76 da Lei 8.666/93.

IV.1.2. A medição dos serviços será realizada do primeiro ao último dia de um determinado mês.

IV.1.3. O pagamento será realizado mediante a apresentação da nota fiscal/fatura, apontando o mês de competência e o número do contrato na descrição, bem como a Ata da reunião de avaliação, enumerando os indicadores e os respectivos valores alcançados, da Ordem de Serviço e demais Relatórios já definidos e previstos neste Termo de Referência.

IV.2. Do Pagamento

IV.2.1. No pagamento dos serviços, além dos itens anteriormente relacionados, ainda deverão ser considerados:

IV.2.1.1. o pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente da Empresa CONTRATADA, por ordem bancária, em até 14 (catorze) dias, contados do atesto da nota fiscal/fatura;

IV.2.1.2. as mesmas condições iniciais de habilitação deverão ser mantidas e reapresentadas;

V – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

V.1. A CONTRATANTE, durante a vigência do respectivo Contrato, compromete-se a:

V.1.1. Designar o Fiscal e o Gestor, nomeando-os quando da assinatura do Contrato, para serem responsáveis pela comprovação da adequação técnica do objeto contratual e pelo atestado de cumprimento de execução, que permitirá a liquidação da despesa;

V.1.2. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, competindo ao Fiscal/Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais;

V.1.3. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas;

V.1.4. Emitir Ordens de Serviço;

V.1.5. Acompanhar a execução dos serviços providos pela CONTRATADA, por meio de mecanismos de controle e no conjunto de boas práticas dirigidas para a gestão de tecnologia de informação - TI adotada pelo CONTRATANTE;

V.1.6. Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela CONTRATADA e realizar a rejeição de eventuais serviços defeituosos, nos termos da Ordem de Serviço, do Contrato, da Proposta da CONTRATADA, do presente Termo de Referência e Encartes;

V.1.7. Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento;

V.1.8. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos profissionais da CONTRATADA;

V.1.9. Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e a solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos;

V.1.10. Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel entrega e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA;

V.1.11. Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE para a execução dos serviços, respeitando-se as limitações já existentes tais como áreas de segurança, horário de almoço, horários de início e final de expediente, limites de acesso aos finais de semana, dentre outros;

V.1.12. Prover infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas, ou seja, locais e materiais adequados, tais como espaço físico, mesas, cadeiras, energia elétrica, software e hardware;

V.1.13. Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório;

V.1.14. Monitorar ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções;

V.1.15. Ante as evidências de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato;

V.1.16. Ante as evidências de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar as penalidades prevista contratualmente;

V.1.17. Ante a análise técnica de pedido de repactuação, providenciar a análise administrativa da possibilidade de atendimento ao pleito e, caso aceitável, a celebração de termo aditivo;

V.1.18. Ante as evidências de vantajosidade de continuação do contrato, celebrar termo aditivo de prorrogação contratual;

V.1.19. Ante as evidências de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei, celebrar termo aditivo;

V.1.20. Comunicar à CONTRATADA as eventuais irregularidades observadas na execução dos serviços e/ou resultados para adoção das providências saneadoras.

V.1.21. Proporcionar todas as facilidades para a CONTRATADA executar o fornecimento do objeto do presente Termo de Referência, permitindo o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da CONTRATANTE, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

V.1.22. Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto do presente Termo de Referência, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas;

V.1.23. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência;

V.1.24. Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial à realização dos fornecimentos e dos serviços;

V.1.25. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

V.1.26. Homologar os serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência;

V.1.27. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com o estabelecido no IV – CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO E PAGAMENTO;

VI – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

VI.1. A CONTRATADA, durante a vigência do futuro Contrato, compromete-se a:

VI.1.1. Atender a todas as condições descritas neste Termo de Referência e seu respectivo Contrato;

VI.1.2. Manter, durante toda a execução dos serviços e vigência do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório e posteriores necessidades de mudanças tecnológicas, devidamente informadas;

VI.1.3. Recrutar e contratar, **em regime CLT**, mão-de-obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções, inclusive quanto ao banco de horas;

VI.1.4. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como: adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens, de forma que não sejam os trabalhos da CONTRATANTE prejudicados em função de reivindicações por parte dos seus colaboradores;

VI.1.5. Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE;

VI.1.6. Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CONTRATANTE por força de sentença judicial que aponte a existência de vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto da CONTRATADA;

VI.1.7. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificados nas dependências da CONTRATANTE;

VI.1.8. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso as dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias;

VI.1.9. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE;

VI.1.10. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho;

VI.1.11. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE;

VI.1.12. Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com o servidor do FNDE, responsável pela fiscalização do contrato, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados;

VI.1.13. Obedecer às prerrogativas de Segurança Interna estabelecida nas Normas Internas de Segurança dos Órgãos participantes e respeitar o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal;

VI.1.14. Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Contrato;

VI.1.15. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato;

VI.1.16. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos;

VI.1.17. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor/Fiscal do contrato;

VI.1.18. Reportar ao FNDE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;

VI.1.19. Responsabilizar-se pelo fornecimento do objeto do Termo de Referência, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, preposto, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a, direta ou indiretamente, causar ou provocar à CONTRATANTE;

VI.1.20. Não ceder ou transferir, total ou parcialmente, parte alguma do contrato. A fusão, cisão ou incorporação só será admitida com o consentimento prévio e por escrito da CONTRATANTE;

VI.1.21. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

VI.1.22. Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE;

VI.1.23. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio;

VI.1.24. Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento;

VI.1.25. Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado;

VI.1.26. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Termo de Referência;

VI.1.27. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprezadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE;

VI.1.28. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados;

VI.1.29. Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço, que eventualmente não atendam aos requisitos do Termo de Referência, ou por solicitação da CONTRATANTE devidamente justificada;

VI.1.30. Repor, no prazo de máximo de 10 dias consecutivos, a partir da notificação da CONTRATADA, os postos de serviços que se tornarem vagos, independente do motivo, sob pena de aplicação de penalidade.

VI.1.31. Alocar, no prazo máximo de 10 dias consecutivos, os postos de serviços que forem solicitados mediante ORDEM DE SERVIÇO, sob pena de aplicação de penalidade.

VI.1.32. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência;

VI.1.33. Selecionar, designar e manter, em sua equipe, profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços descritos nas Ordens de Serviço, observando o certificado apropriado emitido pelos fabricantes da linguagem, ferramenta ou tecnologia, sempre que a atividade a ser executada, assim o exigir, garantindo o cumprimento dos prazos fixados e a qualidade dos serviços fornecidos, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas do Termo de Referência;

VI.1.34. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando a execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos;

VI.1.35. Atender aos prazos estabelecidos e acordados nas ordens de Serviço abertas pela CONTRATANTE, observando o disposto no Termo de Referência;

VI.1.36. Atender às convocações da CONTRATANTE de acordo com os prazos e condições estabelecidas no Termo de Referência, apresentando sempre que solicitadas todas as informações e esclarecimentos;

VI.1.37. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções;

VI.1.38. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, principalmente as de segurança, incluindo aquelas referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência;

VI.1.39. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto desse Contrato, dentro das exigências de níveis de serviços aqui estabelecidos;

VI.1.40. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o MEC, CAPES e INEP, devendo a CONTRATADA fornecer os Termos de Compromisso e de Ciência à CONTRATANTE;

VI.1.41. Conduzir os serviços de acordo com o Plano de Transição descrito no Termo de Referência;

VI.1.42. A CONTRATADA, nos termos do inciso IV do art. 19-A da IN/SLTI/MP nº. 02/2008-compilada, se obriga, no momento da assinatura do contrato, autorizar a Administração CONTRATANTE a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da CONTRATADA, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;

VI.1.42.1. Fica estabelecido, neste caso, que a CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE a relação nominal de seus funcionários indicando o valor líquido dos proventos acompanhados da informação do Banco, agência e conta corrente de cada funcionário, para fins do cumprimento do disposto no item acima.

VI.1.43. Para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias e, nos termos do art. 19-A da IN/SLTI nº. 02/2008–compilada, a CONTRATADA se obriga a entregar ao FNDE, **juntamente com a fatura mensal**, a seguinte documentação:

VI.1.43.1. Folha de pagamento analítica, acompanhada de cópias dos recibos de depósitos bancários, referente ao mês da prestação dos serviços, em que conste apenas os funcionários alocados no Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação;

VI.1.43.2. Comprovante de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale alimentação, etc), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos ao mês da prestação dos serviços;

VI.1.43.3. GFIP correspondente às guias de recolhimento do INSS e FGTS, discriminando o nome de cada um dos empregados beneficiados que vierem a ser alocados na execução do contrato e prestação dos serviços ao Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação;

VI.1.43.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

VI.1.43.5. Outros documentos que comprovem a regularidade trabalhista e fiscal da CONTRATADA regularmente previstos em legislação própria.

VI.1.44. Em até 10 (dez) dias do início da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação, devidamente autenticada:

VI.1.44.1. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, RG e CPF;

VI.1.44.2. CTPS dos empregados admitidos devidamente anotada pela CONTRATADA;

VI.1.44.3. Exames médicos adicionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.

VI.1.45. A documentação constante nos itens VI.1.43.2 a VI.1.43.5, deverá, no último mês de prestação dos serviços (extinção ou rescisão do contrato), estar acompanhada da seguinte documentação adicional, em cópias autenticadas em cartório ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber:

VI.1.45.1. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados utilizados na prestação dos serviços contratados, devidamente homologados, nos casos de demissão, quando exigível pelo sindicato da categoria;

VI.1.45.2. Guias de recolhimento rescisório da contribuição previdenciária e do FGTS; e

VI.1.45.3. Extratos de depósitos feitos nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado demitido.

VII – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

VII.1. Atendendo ao Art. 15, inciso III, alínea “h” da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4 da SLTI/MPOG, de 12 de novembro de 2010, e conforme Arts. 86, 87 e 88 da Lei Nº 8.666 de 1993, seguem definições claras e detalhadas das sanções administrativas a serem aplicadas a essa contratação e que devem estar vinculadas por Termo de Contrato.

VII.1.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto definido neste documento a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA, as sanções a seguir de acordo com o grau do prejuízo causado pelo descumprimento das respectivas obrigações:

VII.1.1.1 - advertência escrita:

VII.1.1.1.1 Quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos à CONTRATANTE, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave;

VII.1.1.2 - multas:

VII.1.1.2.1 As sanções em função de descumprimento de prazos de execução serão definidas no instrumento de Indicador de Nível de Serviço – (NMS) observados os níveis de qualidade e prazo de entrega e produtos a serem entregues;

VII.1.1.2.2 - 0,06% (seis centésimos por cento) por dia sobre o valor global deste contrato, para ocorrências de atrasos em qualquer outro prazo previsto neste instrumento, não abrangido pelas demais alíneas;

VII.1.1.2.3 - 1% (um por cento) por dia sobre o valor da garantia contratual, pela não apresentação/atualização, no prazo estabelecido neste instrumento, da garantia de execução contratual;

VII.1.1.2.4 - 5 % (cinco por cento) sobre o valor global atualizado do contrato, pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório;

VII.1.1.2.5 - 20 % (vinte por cento) sobre o valor do contrato, nas hipóteses de rescisão contratual por inexecução do contrato, caracterizando-se quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais, se a entrega for inferior a 50% (cinquenta por

cento) do contratado, caso os serviços forem prestados fora das especificações constantes do Termo de Referência e da proposta da CONTRATADA.

VII.1.1.3 - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo não superior a 2 (dois) anos;

VII.1.1.4 - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

VII.2. Reduções: a empresa CONTRATADA fica sujeita, também, à aplicação de reduções nos preços dos serviços conforme a seguir.

a) Quando os resultados dos indicadores dos níveis de serviços não estiverem conforme os valores meta. Neste caso, serão aplicadas as faixas de redução e ou ajuste segundo detalhado no ENCARTE B - Tabela de Reduções para Aplicação de Penalidades

b) A empresa CONTRATADA estará sujeita a uma redução equivalente a 1% no valor total a ser pago no mês caso não promova a reunião de avaliação ou não tenha cumprido integralmente o plano de ação proposto;

c) À critério do Gestor do Contrato, por parte do FNDE, reduções poderão não ser aplicadas, desde que a motivação seja devidamente explanada e caracterize-se que são decorrentes de fatos alheios à prestação dos serviços em curso e à CONTRATADA;

d) Os valores referentes às reduções, que por ventura venham a ser aplicadas, serão glosados na fatura do mês subsequente à apuração;

VII.3. Para aplicação das sanções acima descritas fica assegurado e garantido o direito de defesa prévia em regular processo administrativo a ser instaurado para apuração das reiteradas faltas e falhas a partir dos critérios estabelecidos nos Indicadores;

VIII – CONDIÇÕES GERAIS

VIII.1. Da Vistoria

VIII.1. Recomenda-se a realização da vistoria técnica nas instalações do FNDE (no SBS Quadra 2 Bloco F – Edifício FNDE – Segundo Subsolo, CEP: 70.070-929, Brasília-DF), no **prazo de até 48 (quarenta e oito) horas corridas antes da data de abertura da Licitação**. A vistoria somente será realizada no horário de funcionamento regular do órgão.

VIII.2. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado por meio dos telefones: (61) 2022-4003 / 4029, na Coordenação-Geral de Infraestrutura Tecnológica do FNDE, mencionando o número do Edital, as informações de contato da Empresa Licitante (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual estará efetuando a vistoria.

VIII.2.1. Para a realização da vistoria, o representante da empresa deverá apresentar documento autenticado, delegando-o como representante legal da empresa.

VIII.3. Quando da vistoria, as licitantes devem se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do fornecimento, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.

VIII.4. Para todos os efeitos, considerar-se-á que a Licitante tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, **não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.**

VIII.5. Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da equipe do FNDE, designado para tanto, o respectivo **Atestado de Vistoria**, conforme modelo do ENCARTE G - Atestado de Vistoria, quais deverão ser preenchidos e assinados por responsável da Licitante em participar da licitação, anexando-os, oportunamente, à sua proposta.

VIII.2. Do Atestado de Capacidade Técnica

VIII.2.1. A licitante deverá apresentar pelo menos 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, admitido o somatório de atestados, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e volume com o objeto da licitação, consoante termos dos §§ 1º, 3º e 4º do art. 30 e da jurisprudência abaixo:

*§ 1º A comprovação de aptidão referida no inciso II do "caput" deste artigo, no caso das licitações pertinentes a obras e serviços, **será feita por atestados** fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, devidamente registrados nas entidades profissionais competentes, limitadas as exigências a: (Redação dada pela Lei nº 8.883, de 1994)*

[...]

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

[...]

Acórdão/TCU²

*Licitação sob a modalidade pregão: 1 - As informações demandadas nos atestados a serem apresentados por licitantes, para o fim de comprovação de capacidade técnica, **devem ser dotadas de clareza, sendo que**, no caso de dúvidas, cabe ao gestor público valer-se da faculdade contida no § 3º art. 43 da Lei 8.666/1993, promovendo diligências, para saneamento dos fatos, se necessário. Precedente citado: Acórdão nº 2521/2003, Plenário. Acórdão n.º 1924/2011-Plenário, TC-000.312/2011-8, rel. Min. Raimundo Carreiro, 27.07.2011.*

² - Tribunal de Contas da União, Informativo de Jurisprudência sobre Licitações e Contratos nº 73

VIII.2.2. O(s) atestado(s) devem exprimir as quantidades e prazos, de acordo com o objeto do Termo de Referência no que concerne a serviços de apoio técnico especializado envolvendo as seguintes áreas:

VIII.2.2.1 APOIO AO MONITORAMENTO, CONTROLE E MANUTENÇÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE TI:

VIII.2.2.1.1 Gerência de Configurações;

VIII.2.2.1.2 Gerência de Problemas;

VIII.2.2.1.3 Gerência de Mudanças;

VIII.2.2.1.4 Gerência de Liberações; e,

VIII.2.2.2 OPERAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI:

VIII.2.2.2.1 Apoio ao Monitoramento, Controle e Manutenção da Infraestrutura de TI;

VIII.2.2.2.2 Apoio à Operação da Infraestrutura de TI;

VIII.2.2.2.3 Apoio à Operação de Banco de Dados da Infraestrutura de TI; e

VIII.2.2.2.4 Serviços Consultoria em Operação de Infraestrutura de TI.

VIII.2.3. Define-se como Serviço Compatível ao objeto desta contratação a prestação de serviços que:

VIII.2.4. Concerne a serviços de apoio técnico especializado envolvendo as áreas de: **(a)** APOIO AO MONITORAMENTO, CONTROLE E MANUTENÇÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE TI: Gerência de Configurações, Gerência de Problemas, Gerência de Mudanças, e Gerência de Liberações; e, **(b)** OPERAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI, com atividades de execução operacional de procedimentos de: Apoio ao Monitoramento, Controle e Manutenção da Infraestrutura de TI, Apoio à Operação da Infraestrutura de TI, Apoio à Operação de Banco de Dados da Infraestrutura de TI e Serviços Consultoria em Operação de Infraestrutura de TI.

VIII.2.5. Serviços estes prestados por meio de atendimento de demandas;

VIII.2.6. Serviços estes mensurados, controlados e validados por meio de Indicadores de Resultado de Desempenho e de Nível Mínimo de Serviços.

VIII.2.7. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deverão indicar a quantidade de postos de trabalho efetivamente disponibilizados pela licitante, em qualquer período consecutivo de 12 (doze) meses, contemplando 50% (cinquenta por cento) das Atividades Profissionais descritas na coluna de quantidade mínima (inicial) deste termo de referência, conforme Tabela 6 do item VIII.2.9.

VIII.2.8. A exigência de 12 meses consecutivos visa evitar que o somatório de atestados acumulados durante um longo período de tempo atinja o quantitativo exigido sem, no entanto, comprovar a capacidade logística e operacional da CONTRATADA em executar o volume de serviço previsto. Trata-se de limitação de prazo relacionada à comprovação da capacidade de execução do objeto, aceita como legítima pelo Tribunal de Contas da União³.

VIII.2.9. Um atestado poderá comprovar mais de uma experiência exigida. Será(ão) avaliado(s) **apenas** o(s) atestado(s) apresentado(s) relacionado(s) à prestação de serviços compatíveis ao objeto ora contratado.

Tabela 6 - QUADRO DE VOLUME P/COMPROVAÇÃO DA CAPACIDADE TÉCNICA

1- Apoio ao Monitoramento, Controle e Manutenção dos Processos de Gerenciamento dos Serviços de TI – MCMPGSTI		
Posto de Serviço	QTD Inicial	Volume a comprovar
Lider Técnico de Processos ITIL – LTP	1	1
Especialista de Processo ITIL - EPI	4	2
2- Apoio ao Monitoramento, Controle e Manutenção da Infraestrutura de TI - MCMTI		
Posto de Serviço	QTD Estimada	Volume a comprovar
Lider Técnico de Monitoramento – LTM	1	1
Administrador de Rede – ADR	3	1
Técnico de Rede –TCR	2	1
Operador de Rede – OPR	4	2
3- Apoio à Operação da Infraestrutura de TI – OPETI		
Posto de Serviço	QTD Estimada	Volume a comprovar
Lider Técnico de Operação – LTO	1	1
Analista de Sistema Operacional – ASO	12	4
Analista de Rede – ARD	2	1
Analista de Segurança – ASG	3	1
4- Apoio à Operação de Banco de Dados da Infraestrutura de TI – OBDTI		

³ Acórdão nº 2.048/2006 -Plenário e Acórdão nº 1.287/2008 - Plenário

Posto de Serviço	QTD Estimada	Volume a comprovar
Líder Técnico de Banco de Dados – LBD	1	1
Administrador de Banco de Dados – ADB	4	2
5- Serviços de Consultoria em Operação de Infraestrutura de TI – COSTI		
Posto de Serviço	QTD Estimada	Volume a comprovar
Líder Técnico de Consultoria - LTC	1	1
Consultor de TI – CTI	4	2
Assessoria Técnica - AST	1	1

VIII.2.10. A volumetria estabelecida encontra-se aderente às orientações do Tribunal de Contas da União, consagrada a partir de 2003, consoante Acórdão 1.284/2003-Plenário e outros julgados⁴

VIII.2.11. Os Atestados deverão conter, também, a tabela a seguir (quantas forem necessárias) com informações dos projetos executados e devem ser anexadas evidências que demonstrem que a licitante possui experiência em serviço(s) compatível(eis), em características, quantidades e prazos, com o objeto desta contratação:

Tabela 7 - QUADRO DE ELEMENTO DE CONTEÚDO DOS ATESTADOS

TIPO DE INFORMAÇÃO	PRODUTO
1. Identificação do Projeto	Nome do Projeto; Número de Postos de Serviços.
2. Descrição sucinta do(s) postos	Constando a identificação dos postos, com descrições sucintas , informando a metodologia utilizada e o trabalho realizado.
3. Informações técnicas	Constando a plataforma tecnológica.
4. Dados do responsável pelas informações	Nome / Cargo / <i>E-mail</i> / Telefone do responsável pelos contatos técnicos do cliente (pessoa vinculada ao cliente responsável pelos contatos relativos ao projeto).
5. Informações da Empresa/Órgão Público que emitiu o atestado e assinatura	Nome comercial / CNPJ / Endereço / Telefone e <i>E-mail</i> da Empresa ou Órgão Público emitente, com firma reconhecida e cargo ocupado pelo signatário do atestado.

⁴ Acórdão 1949/2008-Plenário; Acórdão 717/2010-Plenário; Acórdão 1.432/2010-Plenário; Acórdão 1695/2011-Plenário

VIII.2.12. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sua subsidiária, controlada ou controladora e por empresa na qual haja pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da licitante;

VIII.2.13. As quantidades solicitadas são consideradas razoáveis e plenamente compatíveis em quantidade, características e prazos para demonstrar a capacidade do proponente em prestar a integralidade dos serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei 8.666/93;

VIII.2.14. Conforme previsto na Lei 8.666, no art. 43 § 3º e em consonância com as orientações e determinações do Tribunal de Contas da União, os Atestados de Capacidade Técnica apresentados serão objeto de diligência para verificação de autenticidade de seu conteúdo, momento em que serão solicitados ao emitente dos atestados documentos e evidências que descrevam e comprovem a execução dos serviços ali declarados:

VIII.2.15. No processo de diligência serão colhidas evidências que comprovem a capacidade técnica, tais como: relatórios, registros de reunião, documentação dos postos para a devida comprovação dos serviços atestados;

VIII.2.16. Serão buscadas, ainda, evidências da utilização de melhores práticas de Governança de TI alinhadas aos seguintes instrumentos:

VIII.2.16.1 ITIL,

VIII.2.16.2 COBIT,

VIII.2.16.3 ISO/IEC 27002 (código de boas práticas),

VIII.2.16.4 ISO/IEC 27001 (gestão de segurança da informação),

VIII.2.16.5 ISO/IEC 20000 (gerenciamento de serviços de TI), conforme tabela a seguir:

Tabela 8 - QUADRO DE EVIDÊNCIAS PARA DILIGÊNCIA

Processos utilizados na prestação dos serviços de:	Anexar Documentos comprobatórios (relatórios, registros de reunião, etc)
APOIO AO MONITORAMENTO, CONTROLE E MANUTENÇÃO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE TI:	
Gerência de Configurações	<ol style="list-style-type: none"> 1. - Ordem de serviços, Relatórios de Serviços e/ou Relatórios de Atividades, demonstrando a execução de serviços e/ou desempenho de atividades pertinentes e equivalentes ao processo de [Gerência de Configurações]; e 2. - Mapas, modelos, desenhos e/ou fluxos, com detalhamento de atividades pertinentes e equivalentes ao processo de [Gerência de Configurações], de acordo com as boas práticas de Governança de TI; e

	3. Relatórios de indicadores de níveis de serviços pertinentes e equivalentes ao processo de [Gerência de Configurações] , de acordo com as boas práticas de Governança de TI.
Gerência de Problemas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ordem de serviços, Relatórios de Serviços e/ou Relatórios de Atividades, demonstrando a execução de serviços e/ou desempenho de atividades pertinentes e equivalentes ao processo de [Gerência de Problemas] ; e 2. - Mapas, modelos, desenhos e/ou fluxos, com detalhamento de atividades pertinentes e equivalentes ao processo de [Gerência de Problemas], de acordo com as boas práticas de Governança de TI; e 3. - Relatórios de indicadores de níveis de serviços pertinentes e equivalentes ao processo de [Gerência de Problemas], de acordo com as boas práticas de Governança de TI;
Gerência de Mudanças	<ol style="list-style-type: none"> 1. - Ordem de serviços, Relatórios de Serviços e/ou Relatórios de Atividades, demonstrando a execução de serviços e/ou desempenho de atividades pertinentes e equivalentes ao processo de [Gerência de Mudanças] ; e 2. - Mapas, modelos, desenhos e/ou fluxos, com detalhamento de atividades pertinentes e equivalentes ao processo de [Gerência de Mudanças], de acordo com as boas práticas de Governança de TI; e 3. - Relatórios de indicadores de níveis de serviços pertinentes e equivalentes ao processo de [Gerência de Mudanças], de acordo com as boas práticas de Governança de TI;
Gerência de Liberações;	<ol style="list-style-type: none"> 1. - Ordem de serviços, Relatórios de Serviços e/ou Relatórios de Atividades, demonstrando a execução de serviços e/ou desempenho de atividades pertinentes e equivalentes ao processo de [Gerência de Liberações] ; e 2. - Mapas, modelos, desenhos e/ou fluxos, com detalhamento de atividades pertinentes e equivalentes ao processo de [Gerência de Liberações], de acordo com as boas práticas de Governança de TI; e 3. - Relatórios de indicadores de níveis de serviços pertinentes e equivalentes ao processo de [Gerência de Liberações]], de acordo com as boas práticas de Governança de TI;

Processos utilizados na prestação dos serviços de:	Anexar Documentos comprobatórios (relatórios, registros de reunião, impressão das telas dos aplicativos e sistemas)
OPERAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI	
Apoio ao Monitoramento, Controle e Manutenção	<ul style="list-style-type: none"> • Ordem de serviços, Relatórios de Serviços e/ou Relatórios de Atividades, demonstrando a execução de

<p>da Infraestrutura de TI,</p>	<p>serviços e/ou desempenho de atividades pertinentes e equivalentes; e</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de serviços prestados contemplando serviços e atividades pertinentes e equivalentes à: <ol style="list-style-type: none"> 1. Serviço de Monitoramento e Gerenciamento de Eventos de Rede; 2. Serviço de Execução de Rotinas Operacionais de Produção; 3. Serviço de Monitoramento dos Subsistemas da Sala Cofre; 4. Serviço de Monitoramento do Sistema de Energia Essencial que atende à Sala Cofre e ao setor de TI; 5. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de em Servidores e Ativos de Rede da Sala Cofre; 6. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Sistemas Operacionais MS-Windows (AD, Correio Eletrônico, DHCP, DNS, WINS, WSUS); 7. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Sistemas Operacionais Linux (DNS, FTP); 8. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Backup; 9. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Sistemas de Armazenamento de Dados (Storage, SAN); 10. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Sistemas de Proxy e Filtro de Conteúdo WEB; 11. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Infraestrutura de Rede (Ativos de Rede Cabeada, Ativos de Rede Wireless, Comunicação de Dados Inter-rede); 12. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Sistemas de Telefonia IP (VoIP);
<p>Apoio à Operação da Infraestrutura de TI,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ordem de serviços, Relatórios de Serviços e/ou Relatórios de Atividades, demonstrando a execução de serviços e ou desempenho de atividades pertinentes e equivalentes; e • Catálogo de serviços prestados contemplando serviços e atividades pertinentes e equivalentes à: <ol style="list-style-type: none"> 1. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Sistemas Operacionais MS-Windows (AD, Correio Eletrônico, DHCP, DNS, WINS, WSUS); 2. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Sistemas Operacionais Linux (DNS, FTP); 3. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Backup; 4. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Sistemas de Armazenamento de Dados (Storage, SAN); 5. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Virtualização de Servidores Físicos; 6. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Sistemas de Balanceamento de Carga; 7. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Servidores WEB; 8. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Servidores

	<p>de Aplicação WEB;</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Sistemas de Firewall; 10. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Sistemas de IPS; 11. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Sistemas de Antivírus; 12. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Sistemas de Proxy e Filtro de Conteúdo WEB; 13. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Infraestrutura de Rede (Ativos de Rede Cabeada, Ativos de Rede Wireless, Comunicação de Dados Inter-rede); 14. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Sistemas de Telefonia IP (VoIP);
<p>Apoio à Operação de Banco de Dados da Infraestrutura de TI e</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ordem de serviços, Relatórios de Serviços e ou Relatórios de Atividades, demonstrando a execução de serviços e ou desempenho de atividades pertinentes e equivalentes; e • Catálogo de serviços prestados contemplando serviços e atividades pertinentes e equivalentes à: <ol style="list-style-type: none"> 1. Serviço de Manutenção e/ou Suporte de Alta Disponibilidade de BD (Oracle, MS-SQL, PostGree, MySQL); 2. Serviço de Movimentação de Dados de BD (Oracle, MS-SQL, PostGree, MySQL); 3. Serviço de Administração do Ambiente de Armazenamento de Dados de BD (Oracle, MS-SQL, PostGree, MySQL); 4. Serviço de Monitoramento do desempenho dos SGBDs (Oracle, MS-SQL, PostGree, MySQL); 5. Serviço de Gerenciamento da disponibilidade dos SGBDs (Oracle, MS-SQL, PostGree, MySQL); 6. Serviço de Gerenciamento de recursos dos SGBDs (Oracle, MS-SQL, PostGree, MySQL); 7. Serviço de Operação de recursos para aplicações residentes nos SGBDs (Oracle, MS-SQL, PostGree, MySQL) ; 8. Serviço de Operação de segurança dos SGBDs (Oracle, MS-SQL, PostGree, MySQL);
<p>Serviços Consultoria em Operação de Infraestrutura de TI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ordem de serviços, Relatórios de Serviços e ou Relatórios de Atividades, demonstrando a execução de serviços e ou desempenho de atividades pertinentes e equivalentes; e • Catálogo de serviços prestados contemplando serviços e atividades pertinentes e equivalentes à: <p>Elaboração e revisão de estudos, relatórios, informações, notas e pareceres técnicos afetos aos projetos e iniciativas de Soluções de TI - Infraestrutura;</p>

	<p>Levantamentos, análises e diagnósticos afetos aos projetos e iniciativas de Soluções de TI - Infraestrutura;</p> <p>Apoio técnico junto às Equipes de Planejamento de Contratação de Soluções de TI – Infraestrutura no que concerne ao processo e documentação de planejamento;</p> <p>Apoio técnico junto às Equipes de Planejamento de Contratação de Soluções de TI – Infraestrutura no que concerne aos procedimentos e às atividades do gerenciamento de projetos de Soluções de TI - Infraestrutura;</p>
--	--

VIII.2.17. Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do Contrato de prestação de serviços entre o emissor do atestado e a licitante, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis;

VIII.2.18. A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos, informações, fornecer documentos comprobatórios, etc, desconstituirá o atestado de capacidade técnica e poderá configurar prática de falsidade ideológica, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, para fins de apuração de responsabilidade, em atendimento aos termos do Acórdão nº. 1724/2010-Plenário:

Recomendar ao Ministério da Educação que preveja expressamente, em seus futuros Instrumentos convocatórios para aquisição de bens e serviços de TI, possibilidades de aplicação de sanções no que tange à apresentação de atestados de capacidade técnica incompatíveis com o objeto do certame, buscando, de antemão, inibir a participação de empresas que não satisfaçam as condições editalícias e/ou interfiram negativamente no normal andamento de qualquer ato da licitação;

VIII.2.19. Tal prática de diligência, além de absolutamente regular e legalmente prevista, vem recebendo do TCU⁵ reiteradas recomendações no sentido de que seja aplicada.

VIII.3. Da Garantia

VIII.3.1. Conforme descrito no item II.9.10, os serviços gerados pela Empresa CONTRATADA terão garantia pelo período mínimo de 90 (noventa) dias, a contar da data de aceite dos serviços, dentro dos quais a Empresa CONTRATADA corrigirá os defeitos identificados sem custos adicionais ao FNDE.

VIII.4. Da Vigência

⁵ ACÓRDÃO Nº 0747-10/11-Plenário; ACÓRDÃO Nº 4827-32/09-2ª Câmara; ACÓRDÃO Nº. 5857-37/09-1ª Câmara

VIII.4.1. Considerando-se que a natureza da presente contratação é de serviços continuados, consoante definição da IN/SLTI nº. 02/2008 – compilada, o Contrato deverá ter vigência iniciando-se na data de sua assinatura e com duração de **12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses**, tudo em conformidade com o disposto no Art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993:

II - à prestação de serviços a serem executados de forma contínua, que poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitada a sessenta meses; (Redação dada pela Lei nº 9.648, de 1998)

VIII.4.2. O enquadramento do “objeto” como serviço continuado decorre do fato da infraestrutura de TI do FNDE não poder prescindir dos serviços de suporte técnico sob pena de ver paralisadas suas atividades, o que resultará em prejuízo à Instituição e em ofensa ao princípio do interesse público na medida em que deixar de atender às necessidades públicas permanentes.

VIII.5. Direitos Autorais e Propriedade Intelectual

VIII.5.1. A Empresa CONTRATADA deverá entregar ao FNDE toda e qualquer documentação gerada em função da prestação de serviços.

VIII.5.2. A Empresa CONTRATADA cederá ao FNDE, em caráter definitivo, o direito patrimonial e a propriedade intelectual de qualquer trabalho desenvolvido e dos resultados produzidos durante a vigência do Contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

VIII.5.3. A Empresa CONTRATADA fica proibida de veicular e comercializar os produtos e informações geradas, relativas ao objeto da prestação dos serviços, salvo se houver a prévia autorização por escrito do FNDE.

VIII.6. Sigilo e Responsabilidade

VIII.6.1. A Empresa CONTRATADA assim como os técnicos colocados à disposição para o desenvolvimento das atividades deverão seguir, rigorosamente, as normas da Política de Segurança da Informação do FNDE.

VIII.6.2. A Empresa CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo FNDE a tais documentos.

VIII.6.3. A Empresa CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento

em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do FNDE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

VIII.6.4. A Empresa CONTRATADA deverá apresentar Termo de Sigilo e Responsabilidade assinado pelos técnicos colocados à disposição do FNDE e que serão alocados, comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências do órgão ou a serviço deste, salvo se expressamente autorizado.

VIII.6.5. Cada profissional alocado aos serviços também deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pelo FNDE não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço do FNDE, ou acessadas a partir dos seus equipamentos, poderão ser auditadas.

VIII.7. Da Proposta de Preço (ajustada ao valor do lance vencedor ou negociado)

VIII.7.1. A proposta de preço ajustada ao valor do lance vencedor, a ser apresentada pela licitante vencedora, deverá seguir a forma definida em Edital, observando o seguinte:

a. Apresentação dos demonstrativos de **Preço Total Proposto** e das correspondentes **Planilhas de Custos e Formação de Preços**, na forma do **Anexo II** ;

b. Deverá ser anexada **descrição do(s) serviço(s) que está(ão) sendo proposto(s)**, com informações que permitam à CONTRATANTE ter conhecimento técnico do que será fornecido;

VIII.8. Do Julgamento das propostas

VIII.8.1. O julgamento das propostas de preços será pelo critério do **PREÇO GLOBAL**, considerando para a formação da proposta da Licitante a **estimativa máxima da necessidade definida pelo FNDE (quantidade de postos por grupo de serviços)**, sendo declarada vencedora a licitante que apresentar o **Menor Preço Global** e que atender a todos os requisitos e exigências do certame.

VIII.8.1.1 A adjudicação do certame deverá ser GLOBAL, considerando a indivisibilidade dos postos de serviços do objeto do contrato, tendo em vista que as atividades e serviços dos postos devem ser realizados integradamente, sendo que o resultado dos indicadores dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) depende da realização de atividades conjuntas e paralelas entre os Grupos, e por este motivo, os serviços a serem executados pelos Postos de Serviços devem ser realizados pela mesma empresa Contratada, a qual deve ser capacitada tecnicamente conforme já definido neste termo de referência.

VIII.8.1.2 Na oferta da transferência de conhecimentos, é exigência que a mesma seja efetuada de acordo com as atividades desempenhadas pelos postos de serviços de maneira que é essencial que seja realizada pela mesma empresa Contratada, mantendo integridade entre o que foi executado e o que será transferido em termos de conhecimento para as equipes técnicas dos órgãos.

VIII.8.1.3 Cumpre destacar que os postos de serviços sendo licitados separadamente, em um eventual insucesso em um ou mais itens, que seja por questões processuais ou durante a própria execução, ter-se-ia a contratação de parte dos itens, impossibilitando tecnicamente a execução dos serviços disponibilizados aos Órgãos.

VIII.9. Fiscalização e Gestão

VIII.9.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores do FNDE, lotados na CGINF, de acordo com às disposições da RESOLUÇÃO Nº 20, DE 22 DE JULHO DE 2010.

VIII.9.2. O Gestor do Contrato do FNDE promoverá o acompanhamento execução do objeto, sob aspectos administrativos; enquanto que o Fiscal do Contrato exercerá as atividades de fiscalização, propriamente dito, no que se refere à aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas para comunicação ao Supervisor Técnico e ao Preposto, conforme o caso.

VIII.9.3. A estrutura a seguir indica a formação hierárquica para provimento dos serviços, facilitando a identificação do fluxo de informações entre os responsáveis da Empresa alocados ao contrato.

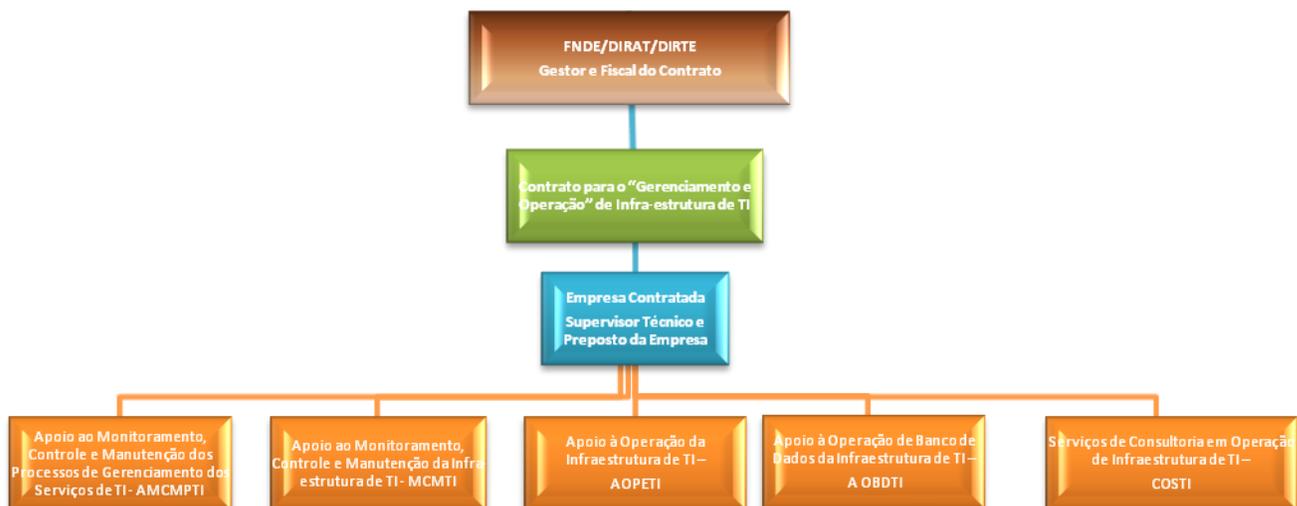


Figura 6 - Estrutura da Contratação

VIII.9.4. É também intenção da fiscalização estabelecer um ciclo de melhoria contínua dos serviços prestados e para tal serão realizadas Reuniões de Avaliação Mensais e Auditorias de Serviços conforme descrito nos itens II.9.6 e II.9.7.

VIII.9.5. Para assegurar um serviço de qualidade aos colaboradores do FNDE, a Empresa CONTRATADA deverá atender aos elementos mínimos para a prestação de serviços. No ENCARTE E seguem o macro-fluxo e o fluxo detalhado do processo de Monitoramento de Indicadores.

VIII.9.6. Ressalta-se que o objetivo do processo de monitoramento de indicadores é verificar a eficiência e eficácia do Gerenciamento e Operação de Serviços de TI. A partir deste monitoramento, será possível definir e executar ações corretivas e/ou preventivas para os casos identificados de metas não atingidas ou oportunidades de melhoria.

VIII.9.7. Com o objetivo de possibilitar uma melhoria contínua ao longo da prestação de serviços, o fiscal do Contrato no FNDE, num trabalho conjunto com o supervisor técnico ou o gestor da CONTRATADA, poderá propor a revisão de indicadores, tanto dos limites aceitáveis quanto dos alvos de excelência. Tal concordância deverá estar explícita nos planos de ação e passará a ser executada no mês subsequente à apresentação do mesmo.

VIII.9.8. Em consonância com o item II.9.7, o processo de Auditoria dos Serviços tem como objetivos:

- Verificar conformidade dos serviços em relação à especificação dos mesmos;
- Auxiliar a organização no desempenho, estabilização e maturidade nos processos de Gerenciamento e Operação de Serviços de TI;
- Propor e executar ações corretivas;
- Propor e executar melhorias aos serviços.

VIII.9.9. No ENCARTE F, seguem macro-fluxo e fluxo detalhado do processo de Auditoria de Serviços.

IX – JUSTIFICATIVA

IX.1. O cenário de atuação do FNDE impõe a este a necessidade da ampla utilização dos recursos e das ferramentas de Tecnologia da Informação (TI) para atender às inúmeras demandas por sistemas e soluções tecnológicas. As diretorias do FNDE, do Ministério da Educação – MEC e de seus Órgãos Vinculados dependem dos recursos de Tecnologia da Informação - TI para o adequado exercício de suas atribuições regulamentares, buscando sistematizar suas ações e programas e, com isso, maximizar os resultados pretendidos com suas políticas à luz dos princípios da efetividade, da eficácia e da eficiência.

IX.2. As Diretorias do FNDE, que necessitam dos recursos de Tecnologia da Informação - TI para o adequado exercício de suas atribuições regulamentares, demandam à DIRTE (Diretoria de Tecnologia) solicitações de desenvolvimento e manutenção de sistemas bem como serviços que auxiliam na plena execução de suas atividades.

IX.3. Atualmente estrutura organizacional do FNDE é composta pelas seguintes áreas:

PRESI – Presidência;

PROFE – Procuradoria Federal;
AUDIT – Auditoria Interna;
DIRAD – Diretoria de Administração;
DIRTE – Diretoria de Tecnologia;
DIFIN – Diretoria Financeira;
DIRAE – Diretoria de Ações Educacionais;
DIGAP - Diretoria de Gestão, Articulação e Projetos Educacionais;
DIGEF - Diretoria de Gestão de Fundos e Benefícios; e
CD - Conselho Deliberativo

IX.4. A DIRTE tem papel importante no suporte às áreas demandantes para a execução de suas atividades, na medida em que fornece serviços, tecnologias e Infraestrutura para que o FNDE possa atingir seus fins e resultados, bem como, ser mais ágil nos seus processos.

IX.5. Para atender a sempre crescente demanda, bem como para manter a alta disponibilidade dos sistemas de informação, o FNDE precisa contar com uma estrutura de prestação de serviços de TI adequada às exigências das áreas demandantes, fazendo-se necessário, neste caso, a contratação de empresas especializadas em suporte e operações de infraestrutura de tecnológica do FNDE no desenvolvimento das tarefas afetas à condução dos processos de TI, tais como o suporte, a manutenção e a construção de soluções tecnológicas para **Coordenação-Geral de Infraestrutura Tecnológica.**

IX.6. Invariavelmente, por mais que os sistemas de TI sejam dotados de inteligência e ou de recursos de auto monitoração, toda a administração dos recursos é efetuada por profissionais da área de TI, capacitados nas respectivas tecnologias e, mais, com conhecimento das políticas, regras, métodos e padrões da instituição.

IX.7. Esta exigência se apresenta como mais um desafio da TI do FNDE: se por um lado, o FNDE não dispõe, em seu quadro próprio de funcionários, de profissionais altamente especializados, capazes de conceber e operar estruturas complexas de TI, e que constantemente é ampliada; por outro lado, o FNDE se depara, também, com uma severa carência de ordem quantitativa de profissionais.

IX.8. É oportuno lembrar que a DIRTE já vem conduzindo uma série de iniciativas com vistas à transição das contratações relativas a serviços de TI. Contudo, é preciso destacar que não se trata de uma atividade corriqueira, pois o principal objetivo é atender aos recentes normativos, sem, contudo, causar impactos negativos na continuidade da infraestrutura instalada que suporta os sistemas de informações que atuam nas ações e programas sob a responsabilidade do FNDE. Vale apontar que:

- a) A Diretoria de Tecnologia da Informação (DIRTE) ainda está passando por uma readequação em seus contratos, fruto das recentes orientações normativas dos Órgãos de Controle quanto aos novos modelos de contratações a serem seguidos pelas áreas de TI da Administração Pública Federal (exemplo: IN SLTI/MP 04 - 2010);
- b) Diante destas determinações, algumas ações já foram realizadas e outras estão em andamento, tendo em vista que este é um processo complexo que ocorre gradativamente;

- c) Como desvinculação do único contrato de serviços antes vigente na TI, (Contrato nº 23/2006) cumpre registrar que já foram realizadas as seguintes contratações/substituições:
- i. Contratação dos Serviços da Central de Atendimento de Usuário (CAU) em Junho de 2009; (cerca de 18 colaboradores)
 - ii. Contratação do Serviço e Suporte de Impressão em Março de 2010; (cerca de 8 colaboradores)
 - iii. Contratação do Serviço de Suporte e Operação, em Janeiro de 2011; (cerca de 40 colaboradores)
 - iv. Contratação da Fábrica de Software, em Outubro de 2011;
 - v. Contratação da Fábrica de Mensuração e de Demanda, em Junho de 2012.

IX.9. Vale registrar que o contrato de prestação de serviços de suporte e operação, assinado em janeiro de 2011, encontra-se prorrogado com cláusula condicional de vigência até o encerramento do processo licitatório iniciado pelo Documento de Oficialização de demanda que instaura o processo de planejamento da nova contratação.

IX.10. Este conjunto de contratações não encerra as necessidades do órgão, face ao crescente número de demandas, uma vez que o FNDE/DIRTE possui atualmente: 9 servidores concursados no quadro permanente; 3 servidores ATI's, disponibilizados pelo MPOG, no exercício de atividades descentralizadas; 54 CTU's (Contrato Temporário da União); 51 consultores contratados pelo Projeto OEI BRA/09/004; 5 servidores em cargos comissionados (DAS) e 22 estagiários.

IX.11. Deste conjunto de pessoal, apenas os 17 (dezesete) servidores – Permanentes, Comissionados e ATI's - são efetivamente responsáveis por todo o processo de gestão dos serviços e contratos da área de TI; logo, há carência de profissionais especializados para garantir o pleno funcionamento da TI do FNDE.

IX.12. Neste sentido a DIRTE, inicialmente concebeu, através de sua equipe técnica, a contratação de solução para o **Gerenciamento e Operação de Serviços de TI**, como maneira para atender a carência de recursos adequados a construir e trabalhar a infraestrutura de TI de características complexas.

IX.13. Pretende-se que esta contratação de recursos especializados tenha como propósito auxiliar o FNDE na manutenção, operação e instalação de seu parque tecnológica a fim de atender as crescentes demandas de gestores por sistemas de informações que apóiam o gerenciamento dos recursos financeiros de projetos educacionais nas áreas de ensino, pesquisa, alimentação escolar, material escolar e bolsas de estudo em observância às diretrizes estabelecidas pelo MEC – Ministério da Educação.

IX.14. No segmento de Infraestrutura do ambiente de TI, do início do PDTI até hoje, já foram executadas inúmeras ações para dotar o órgão de maior capacidade de processamento de dados ou para otimizar o uso de recursos já existentes, a citar:

IX.14.1. Instalação de sala cofre para guarda e proteção dos recursos centrais de ti;

IX.14.2. Reestruturação do ambiente computacional de aplicação web no fnde (cluster as);

IX.14.3. Solução de anti-virus corporativa;

IX.14.4. Adequação das plataformas de: cache web para forward proxy com filtro de conteúdo web, cache web para reverse proxy e filtro de conteúdo smtp (anti-spam);

IX.14.5. Expansão de disco rígido do equipamento central de armazenamento de dados hds;

IX.14.6. Solução de rede local sem fio (wireless lan);

IX.14.7. Implementação de maior controle de acesso lógico aos dispositivos da rede do fnde (reestruturação do sistema de firewalls);

IX.14.8. Solução para inspeção de tráfego de rede – ips;

IX.14.9. Sistema de energia essencial para o ambiente de ti do fnde (no-break e gerador novos);

IX.14.10. Upgrade de servidores;

IX.14.11. Aquisição de servidores para virtualização;

IX.14.12. Aquisição de software de virtualização;

IX.14.13. Adequação infraestrutura de rede, com implementação de alta disponibilidade do switch central;

IX.14.14. Expansão de discos para o equipamento de armazenamento de dados netapp transferência do repositório do exchange para o netapp;

IX.14.15. Solução para gerenciamento de identidade de usuários e de controle de acesso às aplicações;

IX.14.16. Solução de disponibilização de acessos remotos às aplicações corporativas (metaframe);

IX.14.17. Solução de correlacionamento de eventos e auditoria de logs de ativos de rede;

IX.14.18. Re-organização do equipamento central de armazenamento de dados para compatibilização do ambiente de homologação com a produção, por meio de software para cópia interna;

IX.14.19. Dentre outras, também se deu início à implantação da governança de t.i. Sob a ótica do itil.

IX.15. No mínimo pela relação de ações acima, pode-se notar que o ambiente computacional do órgão possui significativo grau de complexidade, abrangendo muitos elementos, os quais ligados entre si ou em partes formam as inúmeras soluções tecnológicas atualmente hospedadas em seu site.

IX.16. Esta exigência se apresenta como mais um desafio da TI do FNDE: se por um lado, o FNDE não dispõe, em seu quadro próprio de funcionários, de profissionais altamente especializados, capazes de conceber e operar estruturas complexas de TI, e que

constantemente é ampliada; por outro lado, o FNDE se depara, também, com uma severa carência de ordem quantitativa de profissionais.

IX.17. Igualmente, a cobrança de um melhor desempenho para a área de TI é cada vez mais intensa e com uma urgência que aumenta o leque de desafios impostos ao Gestor da TI. Não obstante, de forma não planejada, novas demandas de TI se apresentam a cada dia, em volume e complexidade crescentes e, ainda, o crescimento da própria força de trabalho do FNDE, com o último concurso público realizado, o que ampliou ainda mais o volume destas demandas.

IX.18. Não se pode deixar de destacar que os resultados alcançados pelo FNDE no campo de TI são altamente meritórios e refletem a dedicação e o espírito de superação de uma equipe de servidores públicos bastante reduzida, a qual somente a partir de 1996 passou a contar com o reforço de um grupo de profissionais de mercado. Esta capacidade adicional foi muito importante para a elevação do nível de atendimento da área.

IX.19. Mesmo que possível a renovação do referido contrato 02/2011, o crescimento das demandas, em volume, complexidade e com adoção de novas tecnologias e atribuições não são contempladas no referido contrato. Somam-se, ainda, as questões relativas à inadequação do ponto de vista de quantitativos e de forma rígida em na determinação de perfis para desenvolvimento de atividades.

IX.20. Há que se registrar que o atual contrato enfrenta momentos de turbulência e insegurança para a Administração face aos problemas de gestão por que passa a empresa CONTRATADA e que vêm resultando em repetidos atrasos nos pagamentos de salários e de benefícios aos seus funcionários, gerando insatisfações na equipe laboral.

IX.21. Corroborando com tal a afirmação o fato deste FNDE ter recebido, recentemente duas notificações judiciais – uma da 8ª e outra da 11ª Vara da Justiça do Trabalho do Distrito Federal – determinando o bloqueio de valores de faturas da atual empresa prestadora dos serviços, cuja decisão da 11ª Vara – por ser mais gravosa – transcrevemos:

[...]

Verifica-se que a empresa demandada encontra-se em estado precário, sobretudo ante o descumprimento de obrigações legais decorrentes dos contratos de trabalho que firmara com seus empregados, transparecendo, com tal conduta, eventual estado de ruína econômica. Sucede que, segundo o narrado pelo sindicato autor, parece de fato não haver, por parte da empresa demandada, movimento no sentido de proceder à quitação dos haveres rescisórios de seus empregados.

Ficassem os fatos apenas nisso, já seria preocupante o quadro vivido pelos empregados prestadores de serviços, a demandar a utilização da via cautelar para a segurança dos créditos trabalhistas que certamente detêm junto a seu empregador.

A situação financeira da requerida, pelo que se encontra demonstrado nos autos, mostra-se altamente preocupante, incutindo em seus credores fundado receio de frustração quanto ao adimplemento dos seus créditos. Em se tratando de dívida trabalhista, desnecessário mencionar a sua importância para a sobrevivência do trabalhador, tanto que a legislação pátria a tem em caráter privilegiado.

Diante deste quadro, parece evidente a necessidade urgente de adoção de medidas visando a garantia dos aludidos créditos trabalhistas, pois tudo leva a crer que a empresa requerida esquiva-se do cumprimento de suas obrigações contratuais. Portanto, entendo presentes todos os elementos legais que justificam a adoção da medida acautelatória postulada.

Assim, defiro a liminar e determino a imediata expedição de mandado de bloqueio da totalidade dos créditos, presentes ou futuros, da empresa Poliedro Informática Consultoria e Serviços Ltda. perante a Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior - MDIC, Ministério da Educação - MEC, Agência Nacional de Águas - ANA, Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS, devendo a importância constricta ser transferida para conta à disposição deste Juízo.

Vale registrar que não valerá como escusa ao cumprimento do mandado a alegação de que o valor já está constricto para garantia de eventual multa administrativa aplicada pelo ente público. Ressalte-se que o crédito trabalhista tem natureza privilegiada ante qualquer outro.

Após, citem-se os requeridos para apresentar defesa na forma do art. 802 do CPC. Publique-se para ciência do autor.

Data supra.

GILBERTO AUGUSTO LEITÃO MARTINS
Juiz Titular da 11ª Vara do Trabalho de Brasília

IX.22. Quanto aos benefícios previstos e que deverão ser alcançados com a efetivação da presente contratação a partir das definições abaixo busca-se:

- Eficácia: o serviço de “administração, operação e monitoramento” do ambiente computacional do FNDE continuará sendo prestado por meio da terceirização, produzindo o efeito desejado na contratação dos serviços;
- Eficiência: o serviço será prestado dentro de parâmetros bem descritos, tanto para o Gestor da TI quanto para a Empresa CONTRATADA, inclusive para os técnicos alocados à prestação dos serviços;
- Efetividade: o contrato deverá possuir facilidades de administração e controle, ainda atendendo aos aspectos de eficácia e eficiência dos serviços acima descritos;
- Economicidade:
 - O serviço prestado será remunerado em função da utilização do mesmo, cabendo à Empresa CONTRATADA a dimensão da equipe necessária dentro da qualidade estabelecida. O FNDE deverá desembolsar os recursos dentro do serviço medido mensalmente, não implicando em manutenção de equipe ociosa ou desqualificada, repercutindo em gastos desnecessários;
 - Não ter elementos restritivos ou exclusivos e permitir uma licitação entre diversas empresas proponentes para apuração de preços vantajosos;

IX.23. O artigo 15, §§ 2º e 3º da IN SLTI/MP 04 - 2010, estabelece restrição para as contratações focadas em locação de Postos de Serviço, bem como aferição por meio da métrica homens-hora. Contudo admite que tais modelos sejam adotados desde que com a devida justificativa e, ainda, condicionada a entrega de produtos (no caso da métrica homens-hora) ou à comprovação de resultados (no caso de postos de trabalho) previamente estabelecidos:

§ 2º A aferição de esforço por meio da métrica homens-hora apenas poderá ser utilizada mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos.

§ 3º É vedado contratar por postos de trabalho alocados, salvo os casos justificados mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com o posto previamente definido.

IX.24. Neste sentido o Tribunal de Contas da União vem se adotando posições assim expressas:

ACÓRDÃO 1631/2011-PLENÁRIO

[Denúncia. Terceirização de serviços de informática. Adoção indevida de contratação com pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço. Anulação do contrato. Procedimento licitatório para remuneração dos serviços em função dos resultados obtidos. Multa aos responsáveis]

[ACÓRDÃO]

[...]

9.4. determinar ao Incra/PB que:

9.4.2. adote, em procedimento licitatório na área de tecnologia da informação, a remuneração dos serviços em função dos resultados obtidos, abstendo-se, por conseguinte, de prever mera locação de mão de obra e pagamento por hora-trabalhada ou por posto de serviço, sempre que a prestação do serviço puder ser avaliada por determinada unidade quantitativa de serviço prestado ou por nível de serviço alcançado, em observância art. 3º, § 1º, do Decreto nº 2.271, de 1997, c/c os arts. 6º e 14, inciso II, alínea "i", e § 2º, da Instrução Normativa SLTI nº 4, de 19 de maio de 2008;

[...]

[PROPOSTA DE DELIBERAÇÃO]

Como visto, foram relatados indícios de irregularidades que estariam ocorrendo no âmbito do Incra/PB, relacionadas a processos licitatórios, terceirização de serviços e administração de pessoal.

[...]

16. Lembro que, justamente para evitar esse tipo de irregularidade na contratação de

serviços de tecnologia da informação, a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MPOG) editou a Instrução Normativa nº 4, de 19 de maio de 2008, com entrada em vigor a partir de 2/1/2009, que veda expressamente a previsão em edital de remuneração dos funcionários dos fornecedores por postos de trabalho, orientando, ainda, que a forma de pagamento deverá ser com base na mensuração dos resultados obtidos (arts 6º e 14, inciso II, alínea "I", e § 2º, da IN/SLTI nº 4/2008).

17. Diga-se, a propósito, que o novo disciplinamento da questão é plenamente compatível com as determinações endereçadas pelo TCU nos Acórdãos 1.094/2004, 667/2005 e 2.171/2005, ambos do Plenário.

18. E aí trago à baila, também, trecho da proposta condutora do Acórdão 1.238/2008-Plenário, da lavra do nobre Ministro-Substituto Augusto Sherman Cavalcanti, vazado nos seguintes termos:

"(...) 12. Os serviços fornecidos pela área de Tecnologia da Informação (TI) podem ser parametrizados segundo métricas e indicadores, que definem precisamente o esforço requerido e o resultado a ser alcançado, tanto do ponto de vista quantitativo, como do qualitativo. São, portanto, serviços cuja gestão pode - e deve - ser estruturada, o que pressupõe a especificação objetiva de produtos/serviços, a definição precisa de responsabilidades, o estabelecimento de custos, a identificação de riscos e a definição de métricas, indicadores e mecanismos de acompanhamento. Nesse contexto, fica bem evidente que os serviços de TI não se revestem da mesma natureza dos serviços de alocação de postos de trabalho (locação de mão-de-obra terceirizada), esses relacionados à simples colocação de pessoal à disposição da Administração e ao pagamento por horas trabalhadas. Conseqüentemente, não é razoável sob a perspectiva da gestão, nem vantajoso economicamente, que se adote, para serviços de TI, o mesmo modelo de pagamento de serviços aplicável à alocação de postos de trabalho, porque tal modelo não leva em consideração uma característica positiva dos serviços de TI: a possibilidade de definir objetivamente os resultados requeridos e efetuar-se o pagamento somente quando atingidos esses resultados.

13. É em decorrência das características específicas dos serviços de TI e da necessidade de solucionar os problemas peculiares a essa área que há um movimento em nível global, por parte de governos e organizações, no sentido de abandonar os modelos de contratação baseados na alocação de postos de trabalho (locação de mão-de-obra) e no pagamento de horas trabalhadas. Hoje, cada vez mais disseminadamente, vêm sendo adotados modelos de contratação em TI fundados na mensuração de esforço e resultados por otimizarem a gestão dos serviços e os respectivos custos. São exemplos de ferramentas utilizadas para esse fim a adoção da metodologia de ponto por função e os acordos de nível de serviço, contratos em que são especificados os serviços requeridos e os padrões de desempenho necessários para aceitação dos serviços".

19. Dessa forma, considero adequada a proposta de determinar ao Incra/PB, caso ainda não tenha feito, a anulação do Contrato nº 3/2008 com a empresa [omissis], bem como de abster-se de contratar por postos de trabalho, evitando a mera alocação de mão de obra e o pagamento por hora trabalhada, dando preferência ao modelo de contratação de execução indireta baseada na remuneração por resultados, sempre que a prestação do serviço puder ser avaliada por determinada unidade quantitativa de serviço prestado ou por nível de serviço alcançado, em

obediência ao § 1º do art. 3º do Decreto nº 2.271, de 1997.

IX.25. Vale registrar que a jurisprudência do Tribunal de Contas da União se encontram consolidadas e pacificada na súmula⁶ a seguir:

SÚMULA Nº 269 - *Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, **admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.***

IX.26. Como **não há** no mercado uma **métrica difundida e consolidada** para mensuração dos serviços aqui previstos, necessários e listados no Catálogo de Serviços da área de infraestrutura tecnologia da DIRTE, devida e previamente qualificada, serão definidos **Itens de Serviço** a serem executados, bem como, são associados os devidos **Resultados** a serem gerados em cada Item de Serviço e, posteriormente, avaliados conforme **Nível Mínimo de Serviços** (prazos e critérios de qualidade) e devidamente aferidos por **Indicadores de Desempenho** que serão utilizados para a apuração do valor devido de cada Ordem de Serviço emitida visando também a contratação no futuro por Serviços de Infraestrutura listados no Catálogo de Serviços de Infraestrutura Tecnológica (CSIT) da DIRTE.

IX.27. Ao longo da execução desta contratação, será criada e alimentada uma **base histórica de “serviços X esforço X resultados X indicadores”** no Catálogo de Serviços da área de infraestrutura tecnologia da DIRTE (CSIT), que possibilite ao FNDE a definição de uma métrica própria, inicialmente planejada como PSAFT (Pontos de Serviço de Apoio Funcional e Técnico), para uso na solução que apoie a gestão por meio da contratação exclusivamente de serviços. Esta métrica em definição e estudo será, inicialmente, baseada nos serviços listados no Catálogo de Serviços da área de infraestrutura tecnologia da DIRTE que será produto desta contratação e que relacionará: serviços técnicos, atividades, resultados, grau de complexidade e quantidade de horas necessárias para a execução.

IX.28. Fundamentação

IX.28.1. A contratação de pessoa jurídica, para execução das atividades, objeto do presente Termo de Referência, encontra amparo e sustentação legal nos seguintes diplomas:

IX.28.1.1 Lei nº. 10.520, de 7 de julho de 2002;

IX.28.1.2 Decreto nº. 3.555, de 08 de agosto de 2000, alterados pelos Decretos nos 3.693, de 20 de dezembro de 2000 e 3.784, de 06 de abril de 2001;

IX.28.1.3 Decreto nº. 5.450 de 31 de maio de 2005;

IX.28.1.4 Decreto nº. 2.271, de 07 de julho de 1997;

IX.28.1.5 Decreto nº 7.174/10, de 12 de maio de 2010;

IX.28.1.6 Instrução Normativa nº. 02, de 30 de abril de 2008;

IX.28.1.7 Instrução Normativa nº. 04, de 12 de novembro de 2010; e,

IX.28.1.8 Demais legislações correlatas, aplicando-se subsidiariamente, no que couber, a:

⁶ - **Acórdão 1125/2009 - Plenário**, in DOU de 29/05/2009; **Acórdão 4665/2008 - Primeira Câmara**, in DOU de 28/11/2008; **Acórdão 2471/2008 - Plenário**, in DOU de 07/11/2008; **Acórdão 2008/2008 - Plenário**, in DOU de 12/09/2008; **Acórdão 1851/2008 - Segunda Câmara**, in DOU de 27/06/2008; **Acórdão 1239/2008 - Plenário**, in DOU de 30/06/2008; **Acórdão 893/2008 - Plenário**, in DOU de 16/05/2008; **Acórdão 606/2008 - Plenário**, in DOU de 14/04/2008; **Acórdão 1021/2007 - Plenário**, in DOU de 05/06/2007; **Acórdão 362/2007 - Plenário**, in DOU de 16/03/2007; **Acórdão 786/2006 - Plenário**, in DOU de 26/05/2006; **Acórdão 667/2005 - Plenário**, in DOU de 03/06/2005

IX.28.1.8.1 Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações subseqüentes;
IX.28.1.8.2 Lei nº. 8.248/91.

IX.29. A Lei nº. 10.520, de 17 de julho de 2002; o Decreto nº. 5.450 de 31 de maio de 2005 e Art. 46 da Lei nº. 8.666 de 21 de junho de 1993 foram invocados para definir a modalidade e tipo do certame a ser realizado.

IX.30. Vale registrar que o Termo de Referência ora construído sob os ditames da IN/SLTI nº. 04/2010, encontra, também, sustentação e observância nos diversos Acórdãos e recomendações do Tribunal de Contas da União - TCU, dentre os quais citamos:

- IX.30.1.** Súmula/TCU 222
- IX.30.2.** Súmula/TCU 247;
- IX.30.3.** Acórdão 1724/2010-Plenário;
- IX.30.4.** Acórdão 1382/2009-Plenário;
- IX.30.5.** Acórdão 0436/2008-Plenário;
- IX.30.6.** Acórdão 0525/2008-Segunda Câmara;
- IX.30.7.** Acórdão 0669/2008-Plenário;
- IX.30.8.** Acórdão 1603/2008-Plenário;
- IX.30.9.** Acórdão 1626/2007-Primeira Câmara
- IX.30.10.** Acórdão 0786/2006-Plenário;
- IX.30.11.** Acórdão 1970/2006-Segunda Câmara;
- IX.30.12.** Acórdão 3140/2006-Primeira Câmara;
- IX.30.13.** Acórdão 0667/2005-Plenário;
- IX.30.14.** Acórdão 0449/2005-Plenário;
- IX.30.15.** Acórdão 2023/2005-Plenário;
- IX.30.16.** Acórdão 1094/2004-Plenário;
- IX.30.17.** Acórdão 2094/2004-Plenário;
- IX.30.18.** Acórdão 1558/2003-Plenário; e,
- IX.30.19.** Acórdão 1521/2003-Plenário.

IX.31. Dentre os assentamentos jurisprudenciais acima citados, destacamos os Acórdãos nº. 1626/2007-Primeira Câmara, 669/2008-Plenário e 1.724/2010-Plenário cujas decisões são endereçadas, especificamente a CONTRATANTE e ao Ministério da Educação, suas Autarquias e Fundações e que possuem o seguinte teor:

- **Acórdão 0669/2008 - Plenário**

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em Sessão do Plenário, ante as razões expostas pelo Relator em:

9.1. recomendar ao Ministério da Educação, com fulcro nos arts. 43, I, da Lei nº 8.443/1992 e 250, III, do Regimento Interno do TCU, que:

9.1.1. em atenção ao princípio constitucional da eficiência e às disposições contidas no art. 6º, I, do Decreto-Lei nº 200/1967, aperfeiçoe o processo de planejamento institucional no Ministério, de forma a organizar estratégias, ações, prazos e recursos financeiros, humanos e materiais, a fim de minimizar a possibilidade de desperdício de recursos públicos e de prejuízo ao

- cumprimento dos objetivos institucionais do órgão, observando as práticas contidas no critério 2 - Estratégias e Planos do Gespública (Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização);*
- 9.1.2. *formalize o posicionamento hierárquico da Coordenação-Geral de Informática e Telecomunicações (Ceinf) de modo independente dos setores usuários, facilitando sua atuação e a implementação de políticas de TI no âmbito de todo o Ministério, com base nas orientações contidas no item PO4.4 do Cobit 4.1 (Localização organizacional da área de TI);*
 - 9.1.3. *avalie a terceirização de pessoal para a execução de funções sensíveis na área de TI, como por exemplo na área de Segurança da Informação, buscando designar para essas funções pessoal de carreira da Administração Pública, à semelhança das orientações contidas no item PO4.13 do Cobit 4.1 (Pessoal chave de TI), ou implante controles compensatórios enquanto as atividades forem executadas por terceiros;*
 - 9.1.4. *institua no âmbito da Coordenação-Geral de Informática e Telecomunicações políticas e procedimentos padronizados para monitorar as atividades dos terceirizados, à semelhança das orientações contidas nos itens 6.1.3, 6.2.3, 8.1.1, 8.1.3 e 10.2 da norma para segurança da informação, NBR ISO/IEC 17799:2005, e no item 4.14 do Cobit 4.1 (Políticas e procedimentos para terceirizados);*
 - 9.1.5. *a atuação do Cominf seja efetiva de forma a orientar estrategicamente o setor de TI, assegurando sua governança, e se responsabilizando por seu alinhamento aos objetivos de negócio do ente, à semelhança das orientações contidas no item PO4.2 do Cobit 4.1 (Comitê Estratégico de TI);*
 - 9.1.6. *crie um comitê de direção de TI que envolva pessoas de áreas diversas do Ministério, com poder de decisão em relação aos investimentos em TI, identificando as necessidades de recursos atuais e futuras e estabelecendo prioridades quanto aos investimentos, à semelhança das orientações contidas no item PO4.3 do Cobit 4.1 (Comitê de direção de TI);*
 - 9.1.7. *avalie a estrutura de pessoal do setor de TI, de modo a dotá-lo de servidores ocupantes de cargos efetivos em quantidade suficiente, capacitados e treinados para exercer as atividades estratégicas e sensíveis, sobretudo as de gestão (planejamento, coordenação, organização, supervisão e controle), para que a atividade de tecnologia da informação conte com recursos humanos suficientes e adequados para suportar os objetivos e metas do negócio, em atenção ao Princípio da Eficiência constante do art. 37, caput, da Constituição Federal, aos arts. 1º, inciso III, e 3º, inciso III, do Decreto nº 5.706/2006, e à semelhança das orientações contidas no item PO 4.12 do Cobit 4.1 (Assessoria de TI);*
 - 9.1.8. *em observância aos princípios da eficiência, eficácia e economicidade, supervisione e coordene as atividades de TI de forma centralizada, hoje por meio da Ceinf, à semelhança das orientações contidas no item PO4.10 do Cobit 4.1 (Supervisão);*
(suprimido pelo acórdão nº. 1724/2010-Plenário)
 - 9.1.9. *em observância aos princípios da eficiência, eficácia e economicidade, realize o planejamento orçamentário da área de TI, com base nas ações que se pretende desenvolver e de forma*

alinhada ao Plano Diretor de TI e ao Planejamento Estratégico a ser elaborado pelo órgão, para que os investimentos de TI proporcionem o aperfeiçoamento do negócio da Instituição, segundo as orientações contidas no item PO5.3 do Cobit 4.1 (Orçamentação de TI), abstendo-se de fazê-lo simplesmente pelo reajuste do valor orçado no ano anterior;

- 9.1.10. defina políticas e procedimentos para a promoção, treinamento e contínua avaliação da qualificação profissional do quadro de pessoal da área de TI, de forma a aperfeiçoar esse quadro, e dos controle internos necessários para que o nível de excelência desejado seja monitorado e alcançado, conforme dispõe o art. 3º do Decreto nº 5.707/06 e à semelhança das orientações contidas nos itens PO7.2 e PO7.4 do Cobit 4.1 (Competências de Pessoal e Treinamento de Pessoal);*
- 9.1.11. envide esforços visando alterar o plano de cargos de forma a abranger profissionais específicos da área de tecnologia da informação, possibilitando a realização de processo seletivo de recrutamento de pessoal próprio para a Coordenação-Geral de Modernização e Informática e propiciando que a organização tenha um apropriado desenvolvimento da força de trabalho do setor de TI, visando contribuir para o alcance dos objetivos do órgão, à semelhança das orientações contidas no item PO 7.1 do Cobit 4.1 (Recrutamento e retenção de pessoal);*
- 9.1.12. elabore análise de riscos para a área de TI, segundo alguma metodologia reconhecida escolhida, com a participação de especialistas das áreas de negócio, à semelhança das orientações contidas no item PO 9.4 do Cobit 4.1 (Avaliação de riscos);*
- 9.1.13. utilize padrões para adquirir bens e serviços de TI que promovam a eficiência, celeridade e conformidade do processo, alinhando-o às estratégias do setor de TI definidas para o negócio da Instituição, com base nas orientações contidas no item AI5.1 do Cobit 4.1 (Controle das aquisições);*
- 9.1.14. estabeleça processo de trabalho formal para contratar bens e serviços de TI que aborde etapas, artefatos, insumos, papéis e responsabilidades e promova a conformidade, celeridade, economicidade, eficiência e qualidade na elaboração do produto contratado, à semelhança das orientações contidas nos itens AI5.1 e AI5.3 do Cobit 4.1 (Controle das aquisições e Seleção de fornecedores);*
- 9.1.15. estabeleça e utilize um processo de gestão de contratos de bens e serviços de TI que aborde aspectos legais, financeiros, organizacionais, documentais, de níveis de serviço, de segurança, de propriedade intelectual, de penalidades e sanções e relativos às responsabilidades das partes envolvidas, com o intuito de promover a conformidade, celeridade, economicidade, eficiência e qualidade na elaboração do produto contratado. Referido processo deverá conter procedimentos específicos para mudanças e encerramento do contrato, à semelhança das orientações contidas nos itens AI5.1 e AI5.2 do Cobit 4.1 (Controle das aquisições e Gerência de contratos com fornecedores);*
- 9.1.16. estabeleça controles internos para a área de TI referentes à proteção, integridade e disponibilidade dos recursos e defina as responsabilidades de forma a garantir a efetividade e eficiência dos*

processos de TI e a aderência aos normativos relacionados. Deverão ser elaborados procedimentos de monitoração e avaliação dos controles internos estabelecidos, à semelhança das orientações contidas no item ME2.1 do Cobit 4.1 (Monitoração dos Controles Internos);

- 9.2. *recomendar à Secretaria Executiva do Ministério da Educação, com fulcro nos arts. 43, I, da Lei nº 8.443/1992 e 250, III, do Regimento Interno do TCU, que, em observância aos princípios da eficiência, eficácia e economicidade, supervisione e coordene as atividades de TI de forma centralizada, hoje por meio da Ceinf, à semelhança das orientações contidas no item PO4.10 do Cobit 4.1 (Supervisão);*
- 9.3. *recomendar à Consultoria Jurídica do Ministério da Educação, com fulcro nos arts. 43, I, da Lei nº 8.443/1992 e 250, III, do Regimento Interno do TCU, que, em atenção ao disposto no art. 38, VI, da Lei nº 8.666/1993, implante controles padronizados, por exemplo, listas de verificação, para aferir a legalidade dos editais de licitação, dos respectivos contratos ou Instrumentos congêneres e de suas alterações, celebrados pelo Ministério da Educação, conforme as orientações contidas nos itens ME2.4 e ME3.3 do Cobit 4.1 (Controle de auto-avaliação e Avaliar a conformidade com os requisitos regulatórios);*
- 9.4. *determinar ao Ministério da Educação, com fulcro nos arts. 43, I, da Lei nº 8.443/1992 e 250, II, do Regimento Interno do TCU, que:*
 - 9.4.1. *em atenção ao princípio constitucional da eficiência e às disposições contidas no art. 6º, I, do Decreto-lei nº 200/1967, implante, na área de tecnologia da informação do Ministério, um processo de planejamento que organize estratégias, ações, prazos e recursos financeiros, humanos e materiais, a fim de minimizar a possibilidade de desperdício de recursos públicos e de prejuízo ao cumprimento dos objetivos institucionais do órgão, observando as práticas contidas no processo PO do Cobit 4.1 (Planejamento e Organização);*
 - 9.4.2. *formalize, em atenção ao Princípio da Eficiência contido no caput do art. 37 da Constituição Federal, as atribuições e responsabilidades do Coordenador-Geral de Informática e Telecomunicações e das unidades e cargos componentes da Ceinf, em atendimento ao prescrito no art. 4º do Decreto nº 5.159/2004 e em conformidade com as orientações contidas no item PO4.6 do Cobit 41 (Estabelecimento de papéis e responsabilidades);*
 - 9.4.3. *em atenção ao Princípio da Eficiência, estabeleça procedimentos formais de controle de demandas e mudanças, de acordo com o previsto no item 12.5.1 da NBR ISO/IEC 17799:2005, à semelhança das orientações contidas no item AI6 do Cobit 4.1 (Gerencia de Mudança);*
 - 9.4.4. *defina formalmente um Plano de Continuidade do Negócio (PCN) que garanta, em caso de falhas ou desastre natural significativo, a retomada tempestiva do funcionamento do órgão e proteja os processos críticos, de acordo com o previsto no item 14 da NBR ISO/IEC 17799:2005 e segundo as orientações contidas no item DS4.2 do Cobit 4.1 (Planos de Continuidade de TI);*
 - 9.4.5. *defina e implante uma Política de Segurança da Informação para toda a organização, que estabeleça normas e princípios norteadores da gestão da segurança da informação no Ministério,*

- alinhados aos objetivos de negócio do órgão, conforme orientações contidas na NBR ISO/IEC 17799:2005, item 5.1.1, e em consonância com as orientações dispostas no item DS5.2 do Cobit 4.1 (Plano de segurança de TI);*
- 9.4.6. defina e implante uma Política de Controle de Acesso (PCA) para toda a organização, nos termos das orientações contidas no item 11.1.1 da NBR ISO/IEC 17799:2005 e em harmonia com as diretrizes expostas nos itens DS 5.3 e DS 5.4 do Cobit 4.1 (Gestão de identidades e Gestão de contas de usuários);*
 - 9.4.7. elabore e implante uma Política de Cópias de Segurança, no âmbito da Coordenação-Geral de Informática e Telecomunicações (Ceinf), em conformidade com as necessidades do negócio, com o Plano de Continuidade de Negócio a ser elaborado pelo órgão e com as orientações contidas no item 10.5.1 da NBR ISO/IEC 17799:2005 e no item DS11.5 do Cobit 4.1 (Backup e restauração);*
 - 9.4.8. faça constar no Termo de Referência dos processos licitatórios justificativa detalhada da necessidade dos bens e serviços a serem adquiridos, com demonstrativo de resultados a serem alcançados em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, de acordo com o previsto no art. 2º, inciso III, do Decreto nº 2.271/1997;*
 - 9.4.9. exija, nas próximas contratações de TI, níveis de serviço a serem cumpridos pelas empresas CONTRATADAS, especialmente para atividades como suporte de infraestrutura de TI e atendimento e suporte aos usuários, em atenção ao § 1º do art. 3 do Decreto nº 2.271/1997;*
 - 9.4.10. abstenha-se de fixar em 5 dias úteis o prazo máximo para a assinatura e conseqüente início da execução do termo de contrato, conforme dispôs o subitem 18.1 do Edital da Concorrência nº 2/2005 e a cláusula sexta do Instrumento contratual, por favorecer indevidamente as empresas cujos empregados estejam previamente contratados ou que venham prestando tais serviços ao Ministério, em desacordo com que o dispõe o art. 3º, § 1º, I, da Lei nº 8.666/1993 e com a determinação contida no item 9.3.6 do Acórdão nº 1.094/2004 - Plenário;*
 - 9.4.11. abstenha-se de efetuar contratações sem o devido parcelamento do objeto em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, conforme previsto no art. 23, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/1993, como ocorrido na celebração do Contrato nº 43/2005, considerando que o objeto contratado nos itens 2 e 3 do Termo de Referência, respectivamente "Gestão de Sistemas de Informação" e "Gestão de Infraestrutura", eram passíveis de parcelamento, a exemplo dos serviços de "atendimento e assistência técnica aos usuários dos serviços - help-desk" e "desenvolvimento e implantação de sistemas" que poderiam ser contratados de forma separada;*
 - 9.4.12. nas contratações de serviços relativos à tecnologia da informação, sempre que a prestação do serviço objeto da contratação puder ser avaliada por determinada unidade quantitativa de serviço prestado, prever essa forma de avaliação no edital e no respectivo contrato e utilizá-la como um dos parâmetros de medição e aferição de resultados, evitando-se a mera alocação de mão-de-obra e o*

- pagamento por hora-trabalhada ou por posto de serviço, em observância ao disposto no art. 3º, § 1º, do Decreto nº 2.271/1997;*
- 9.4.13. *em atenção ao princípio constitucional da legalidade e às decisões emanadas da Justiça Trabalhista, em especial o Enunciado nº 331 do TST, adote as medidas necessárias à descaracterização do contrato nº 43/2005 como mera interposição de mão-de-obra;*
- 9.4.14. *em atenção aos princípios da economicidade e da eficiência, nas contratações de serviços relativos à tecnologia da informação, estabeleça remuneração vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, de acordo com a natureza dos serviços;*
- 9.4.15. *em atenção ao disposto nos arts. 63 da Lei nº 8.666/1993 e 4º, IV, do Decreto nº 2.271/1997, exija das empresas CONTRATADAS a designação formal de preposto a ser mantido no local dos serviços, para representá-las durante a execução dos serviços objeto dos contratos e intermediar as solicitações da CONTRATANTE no que concerne aos terceirizados. Referido preposto deverá ser designado por meio de Instrumento específico a exemplo das ordens de serviço, de modo a não caracterizar subordinação direta dos profissionais da CONTRATADA ao Ministério da Educação e posterior interposição de mão-de-obra, forma de terceirização considerada ilegal pelo Tribunal Superior do Trabalho;*
- 9.4.16. *observe os diversos dispositivos legais atinentes ao Direito Tributário e ao Direito Trabalhista com vistas à correta análise dos demonstrativos de formação de preços quando das futuras contratações de prestação de serviços de tecnologia da informação por alocação de postos de trabalho, rejeitando as propostas que eventualmente contenham parcelas ou percentuais indevidos, por exemplo, no item referente a seguro por acidente de trabalho;*
- 9.4.17. *em atenção ao princípio da legalidade, abstenha-se de exigir, no caso de contratação de serviços de informática, o registro de licitantes ou profissionais ou os atestados no Conselho Regional de Administração ou em qualquer outro conselho, uma vez que as atividades de tecnologia da informação não são regulamentadas por lei;*
- 9.4.18. *abstenha-se de exigir ou pontuar qualquer quesito que exija das licitantes gastos anteriores à assinatura do contrato, como instalação e operação de help-desk, existência de profissionais certificados pertencentes ao quadro da CONTRATADA ou de estrutura de e-learning, ou que não guardem pertinência ou proporcionalidade em relação ao objeto contratado, a exemplo do ocorrido com a pontuação, no Edital de Concorrência nº 2/2005, pelo desenvolvimento de sistemas acima de 8.000 pontos de função, em observância ao disposto no art. 3º, § 1º, I, da Lei nº 8666/1993;*
- 9.4.19. *em atenção ao disposto nos arts. 40, X, e 48, II, da Lei nº 8.666/1993, estabeleça, em seus processos licitatórios, critérios de aceitabilidade de preços unitário e global e não somente de aceitabilidade de preços global, como ocorrido na Concorrência nº 2/2005;*
- 9.4.20. *em atenção aos princípios da proporcionalidade e da prudência, inclua, nos contratos relativos à prestação de serviços de tecnologia da informação, celebrados pelo Ministério, cláusulas prevendo penalidades específicas a serem aplicadas em*

decorrência de possíveis falhas na execução dos serviços. Essas punições deverão ser proporcionais aos descumprimentos contratuais;

- 9.4.21. nos contratos de prestação de serviços de TI, elabore Ordens de Serviço específicas, contendo objetivos mensuráveis, que sejam condicionantes para o ateste e o pagamento correspondentes, em observância ao disposto no art. 55, inciso IV, da Lei nº 8.666/1993;*
- 9.4.22. nos contratos de prestação de serviços de TI, abstenha-se de prever ressarcimento de despesas de viagens, como diárias e passagens, de profissionais alocados pela CONTRATADA, uma vez que esse procedimento contraria o disposto nos arts. 54, § 1º, e 55, III, da Lei nº 8.666/1993, ao tornar indeterminado o valor efetivo da contratação;*
- 9.4.23. estabeleça procedimentos formais que normatizem a alocação e a desalocação de profissionais nos contratos de alocação de postos de trabalho, com vistas ao melhor controle desses processos, em atenção ao disposto no art. 55, inciso IV, da Lei nº 8.666/1993;*
- 9.4.24. abstenha-se de alocar profissionais contratados para exercer atividade diversa da prevista no Instrumento contratual, sob pena de configurar desvio de função, uma vez que a relação do Ministério com a CONTRATADA deve ser regida estritamente pelas cláusulas do contrato, não devendo extrapolar seu objeto, sob pena de violar o previsto nos arts. 54 e 55, XIII, da Lei nº 8.666/1993, como ocorrido no caso de Administrador de Banco de Dados Sênior no Contrato nº 43/2005;*
- 9.4.25. realizar levantamento de todos os profissionais alocados nos contratos de tecnologia da informação que estejam realizando atividades em desconformidade com o previsto na respectiva avença, em especial no âmbito do Contrato nº 43/2005, procedendo aos ajustes devidos com vistas à correta execução do Instrumento contratual, em conformidade com o disposto no art. 54, caput, da Lei nº 8.666/1993;*
- 9.4.26. preveja e implemente, nas próximas contratações de serviços de informática, formas de rastreamento dos serviços executados pela CONTRATADA CONTRATADA, em observância ao disposto no art. 6º, IX, alínea "e", da Lei nº 8.666/1993;*
- 9.4.27. elabore critérios de medição dos serviços prestados em conformidade com o disposto no edital de licitação, abstendo-se de suprimir exigências de suas cláusulas sem celebrar o respectivo aditivo e sem negociar as compensações devidas, em observância ao disposto no art. 3º, caput, da Lei nº 8.666/1993;*
- 9.4.28. exija a elaboração e o cumprimento do Plano de Transferência de Tecnologia, serviço previsto no Contrato nº 43/2005, nos subitens 6.4.2 e 7.4.2 do Termo de Referência, em observância às regras contratuais avençadas entre as partes e ao disposto nos arts. 3º, caput, e 55, XIII, da Lei nº 8.666/1993;*
- 9.4.29. estabeleça procedimentos periódicos de controle com vistas a verificar se a CONTRATADA cumpre, ao longo da execução contratual, as obrigações por ela assumidas, tanto no que concerne à habilitação quanto à qualificação, em conformidade com o que foi estabelecido na sua proposta técnica, em cumprimento ao disposto no art. 55, XIII, da Lei nº 8.666/1993, abstendo-se de suprimir as exigências ou compromissos contidos nesses documentos sem*

celebrar o respectivo aditivo e sem negociar as compensações devidas;

[...]

- 9.8. *determinar à Sefti que monitore o cumprimento das determinações e recomendações proferidas neste Acórdão;*
- 9.9. *encaminhar cópia do Relatório e do Voto que fundamentaram este Acórdão à 6ª Secex, para conhecimento;*
- 9.10. *arquivar os presentes autos na Secretaria de Fiscalização de Tecnologia da Informação (Sefti)*

- **Acórdão 1724/2010 – Plenário. Ementa:** Relatório de monitoramento. Item 9.8 do ACÓRDÃO Nº 669/2008-PLENÁRIO. Determinações decorrentes de auditoria de conformidade. Terceirização em tecnologia da informação. Reiteração das determinações contidas no acórdão monitorado.

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em Sessão do Plenário, ante as razões expostas pelo Relator e com fulcro no art. 43, inciso I, da Lei nº 8.443/92 c/c o art. 250, incisos II e III, do RITCU, em:

- 9.1 *suprimir a deliberação inserta no subitem 9.1.8 do Acórdão nº 669/2008-TCU-Plenário, prolatado na Sessão de 16/4/2008 e inserido na Ata nº 12/2008-Plenário, mantendo-se inalterados os demais termos do acórdão retificado, com fundamento na Súmula TCU nº 145;*
- 9.2 ***reiterar as deliberações contidas nos subitens 9.1.1, 9.1.4, 9.1.6, 9.1.7, 9.1.9, 9.1.10, 9.1.11, 9.1.12, 9.1.13, 9.1.14, 9.1.15, 9.1.16, 9.2, 9.4.1, 9.4.2, 9.4.3, 9.4.4, 9.4.5, 9.4.6, 9.4.7, 9.4.8, 9.4.9, 9.4.11, 9.4.12, 9.4.13, 9.4.14, 9.4.15, 9.4.18, 9.4.19, 9.4.20, 9.4.21, 9.4.23, 9.4.24, 9.4.25, 9.4.26, 9.4.27, 9.4.28, 9.4.29, 9.4.30 e 9.6 do Acórdão nº 669/2008-TCU-Plenário; (grifamos)***

[...]

- 9.4 *recomendar ao Ministério da Educação que preveja expressamente, em seus futuros Instrumentos convocatórios para aquisição de bens e serviços de TI, possibilidades de aplicação de sanções no que tange à apresentação de atestados de capacidade técnica incompatíveis com o objeto do certame, buscando, de antemão, inibir a participação de empresas que não satisfaçam as condições editalícias e/ou interfiram negativamente no normal andamento de qualquer ato da licitação;*
- 9.5 *encaminhar cópia deste Acórdão, bem como do relatório e voto que o fundamentarem, à 6ª Secretaria de Controle Externo desta Corte e às seguintes unidades do Ministério da Educação: Secretaria-Executiva, Diretoria de Tecnologia da Informação; Assessor Especial de Controle Interno e Consultoria Jurídica;*

- 9.6 *encaminhar cópia do Relatório de Monitoramento inserto às fls. 227/254, v. 1, à Diretoria de Tecnologia da Informação do Ministério da Educação;*
- 9.7 *autorizar a Sefti a efetuar novo monitoramento do cumprimento das determinações e recomendações ora reiteradas; e*
- 9.8 *apensar os presentes autos ao TC nº 019.111/2007-1*

IX.32. Diante de tais elementos, construiu-se o presente documento denominado termo de referência que se encontra arraigado na legislação vigente pertinente à contratação pretendida. De igual sorte, buscamos a maior aderência possível do instrumento referencial com a jurisprudência do Egrégio Tribunal de Contas da União, observadas as peculiaridades e particularidades deste Fundo Nacional para o Desenvolvimento da Educação.

ENCARTE A – Tabela de Objetivos, Indicadores e Limites Aceitáveis

DOS INDICADORES DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO – (NMS)

O Nível Mínimo de Serviço (NMS) são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar os desempenhos relacionados com os serviços contratados, conforme apresentado mais adiante. Neles encontram-se definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível máximo esperado;

A instituição e o estabelecimento dos parâmetros de níveis de serviços encontram respaldo e assento no Tribunal de Contas da União⁷:

Corroborando com tal posicionamento da Corte de Contas o julgado proferido para o Ministério da Educação, nos termos do Acórdão 669/2008-Plenário, reafirmado pelo Acórdão nº. 1724/2010-Plenário⁸:

⁷ *A prestação de um bom serviço para os cidadãos é, em última instância, o negócio de toda Instituição pública. A definição do que é um “bom serviço”, sintonizando as expectativas dos clientes com a oferta, é exatamente o que constitui um acordo de nível de desempenho (SLA, sigla do inglês Service Level Agreement).*

No caso de um acordo de nível de desempenho de TI é definida a qualidade dos serviços de TI em função das necessidades da organização, quantificadas e especificadas para cada serviço. Assim, a disponibilidade da infraestrutura de rede, o desempenho dos sistemas, o tempo de solução de problemas e outros dados semelhantes costumam constituir indicadores dos documentos de acordos de níveis de serviço, e devem ser adequadamente verificados e tratados quando detectadas falhas, de modo a atender às necessidades do negócio. Sem a definição de tais indicadores, fica difícil responder à questão: “os serviços de TI da minha organização estão adequados às necessidades do negócio?”. Igualmente, fica difícil priorizar investimentos e ações na área de TI sem saber onde o desempenho está mais próximo ao limite do esperado ou é mais crítico para o negócio.

Um aspecto particularmente importante é a gestão de níveis de serviço também para serviços contratados. A especificação formal de tais indicadores pode ser o principal Instrumento dos gestores para garantir o cumprimento dos contratos de TI e possibilitar a aplicação de penalidades em casos de não-atendimento. A necessidade de acordo prévio e de mensuração da qualidade de serviços de TI é citada, inclusive, em trechos de Acórdãos do TCU, como o Acórdão no 2.172/2005-TCU-Plenário¹⁴ e o Acórdão no 786/2006-TCU-Plenário¹⁵. O termo “acordo de nível de desempenho” para contratos de TI também já é conhecido do TCU, e foi mencionado no Acórdão no 1.878/2005-TCU-Plenário.

A gestão de acordos de níveis de serviço é o principal Instrumento de negociação de qualidade de serviço entre as gerências de TI e os seus clientes. A sua ausência em 89% dos pesquisados é um indício de que as áreas de TI desses órgãos/entidades ainda estão distantes dos seus usuários e não negociam adequadamente com eles sobre a qualidade dos seus serviços. As conseqüências mais prováveis para tal cenário são clientes insatisfeitos e investimentos inadequados.

Além disso, 74% dos pesquisados informaram que não executam a gestão de níveis de serviço dos serviços contratados, ou seja, mesmo quando o órgão/entidade é cliente e não fornecedor, não há preocupação com a avaliação e o controle dos resultados. Assim, como em última instância um serviço contratado pela área de TI visa atender à necessidade dos seus clientes, a ausência da gestão externa tem as mesmas conseqüências da ausência da gestão interna dos níveis de serviço. (FONTE: Sumários Executivos - Levantamento acerca da Governança de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal; Relator Ministro Guilherme Palmeira; Brasília, Brasil 2008, pág. 23-24)

⁸ *ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em Sessão do Plenário, ante as razões expostas pelo Relator em:*

9.1. recomendar ao Ministério da Educação, com fulcro nos arts. 43, I, da Lei nº 8.443/1992 e 250, III, do Regimento Interno do TCU, que:

[...]

9.1.15. estabeleça e utilize um processo de gestão de contratos de bens e serviços de TI que aborde aspectos legais, financeiros, organizacionais, documentais, de níveis de serviço, de segurança, de propriedade intelectual, de penalidades e sanções e relativos às responsabilidades das partes envolvidas, com o intuito de promover a conformidade, celeridade, economicidade, eficiência e qualidade na elaboração do produto contratado. Referido processo deverá conter procedimentos específicos para mudanças e encerramento do contrato, à semelhança das orientações contidas nos itens AI5.1 e AI5.2 do Cobit 4.1 (Controle das aquisições e Gerência de contratos com fornecedores);

9.1.16. estabeleça controles internos para a área de TI referentes à proteção, integridade e disponibilidade dos recursos e defina as responsabilidades de forma a garantir a efetividade e eficiência dos processos de TI e a aderência aos

Assim sendo, com o respaldo jurisprudencial anterior, fica definido que apuração dos Indicadores de Níveis de Serviço (NS) terá início a partir do primeiro mês de prestação de serviços do contrato, entretanto, as penalidades a serem aplicadas quanto ao não atendimento passarão a vigorar somente a partir do terceiro mês da execução contratual.

Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA serão adotados os termos do presente Instrumento, aqui denominado de Indicadores de Nível de Serviço – (NS);

Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços;

Por se tratar de uma contratação de postos de serviços que visa apurar os produtos e processos que são executados pela área de suporte e operação, durante o período de execução do contrato os serviços estarão sendo avaliados, quanto ao atendimento dos NMS de prazo e índices estabelecidos, que poderão ser revistos e sofrer adequações e aprimoramentos ao longo do tempo, a critério do FNDE e acordados formalmente com a CONTRATADA;

Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nestes casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente o CONTRATANTE, informando os motivos deste impedimento e, caso aceito, o atraso não será considerado na apuração do nível de serviço;

Eventualmente poderão existir inconsistências técnicas (divergência entre ambientes, por exemplo) que impactem na detecção de desconformidades nos produtos entregues, refletindo diretamente na apuração do indicador de conformidades. Nestes casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente a CONTRATANTE, identificando a desconformidade apurada e detalhando a inconsistência que a originou indevidamente e, caso aceita, a desconformidade não será considerada na apuração do nível de serviço;

As apurações dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) deverão constar do Relatório de Acompanhamento Mensal onde será possível verificar a efetividade da prestação do serviço e permitir a depuração do processo;

O pagamento à CONTRATANTE será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas no (NS), observando-se o seguinte:

normativos relacionados. Deverão ser elaborados procedimentos de monitoração e avaliação dos controles internos estabelecidos, à semelhança das orientações contidas no item ME2.1 do Cobit 4.1 (Monitoração dos Controles Internos);

[...]

9.4. determinar ao Ministério da Educação, com fulcro nos arts. 43, I, da Lei nº 8.443/1992 e 250, II, do Regimento Interno do TCU, que:

[...]

9.4.9. exija, nas próximas contratações de TI, níveis de serviço a serem cumpridos pelas empresas, especialmente para atividades como suporte de infraestrutura de TI e atendimento e suporte aos usuários, em atenção ao § 1º do art. 3 do Decreto nº 2.271/1997; (destacamos)

[...]

9.4.14. em atenção ao princípios da economicidade e da eficiência, nas contratações de serviços relativos à tecnologia da informação, estabeleça remuneração vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, de acordo com a natureza dos serviços; (destacamos)

- As adequações nos pagamentos estarão limitadas a uma faixa específica de tolerância, fora da qual a CONTRATADA se sujeitará às sanções previstas;

A ocorrência de reiteradas faltas e falhas no cumprimento de prazos e de qualidade dos serviços caracterizará desídia da CONTRATADA e ensejará a aplicação de penalidades nas modalidades e tipos previsto na Lei nº. 8.666/93, Capítulo IV, Seção II, artigos 86 a 88, e terá natureza de sanção, consistindo na aplicação de:

- Advertência;
- Multa;
- Suspensão temporária para licitar e impedimento para contratar com a Administração, por até dois anos;
- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

Para aplicação das penalidades acima descritas fica assegurado e garantido o direito de defesa prévia em regular processo administrativo a ser instaurado para apuração das reiteradas faltas e falhas a partir dos critérios estabelecidos no documento do FNDE denominado Indicadores de Níveis de Serviço (NS);

Os indicadores de nível mínimo de serviços (NMS) do grupo de serviço - Monitoramento, Controle e Manutenção dos Processos de Gerenciamento dos Serviços de TI são baseados nas boas práticas do ITIL e podem sofrer ajustes conforme preconiza nas novas versões do ITIL.

Tabela de formação dos indicadores de serviço com os objetivos, limites aceitáveis e a forma de apuração:

Grupo de Serviço: Apoio ao Monitoramento, Controle e Manutenção da Infraestrutura de TI - MCMTI				APLICÁVEL AOS SEGUINTE POSTOS DE SERVIÇOS
Objetivo	Indicador	Limite Aceitável	Forma de apuração	
Rede disponível	Disponibilidade da rede local do edifício sede e dos escritórios remotos no período de 07h00min as 22h00min, 7 dias por semana	Disponibilidade dos serviços = 95,00	$I_{RED} = (1 - \frac{\Sigma TIS}{TTP}) \times 100$ ITP Onde: I_{RED} : Índice de disponibilidade de rede ΣTIS : Somatório dos tempos de indisponibilidade da rede TTP : Tempo total do período considerado.	Líder Técnico de Monitoramento – LTM Administrador de Rede – ADR Técnico de Rede – TCR Operador de Rede – OPR

Grupo de Serviço: Apoio à Operação da Infraestrutura de TI – OPETI				APLICÁVEL AOS SEGUINTE POSTOS DE SERVIÇOS
Objetivo	Indicador	Limite Aceitável	Forma de apuração	
Servidores de rede disponíveis	Disponibilidade dos servidores de rede de: domínio de rede Microsoft + correio eletrônico + aplicação WEB + storage + IDM + ativos de segurança (Firewall, IPS, IDS, antivírus, antispam, filtro web), no período de 07h00min as 22h00min, 7 dias por semana	Disponibilidade dos serviços = 100%	$I_{DSR} = (1 - \frac{\Sigma TIS}{TTP}) \times 100$ TTP Onde: I_{DSR} : Índice de disponibilidade de serviço ΣTIS : Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço TTP : Tempo total do período considerado	Líder Técnico de Operação – LTO Analista de Sistema Operacional – ASO Analista de Rede – ARD Analista de Segurança – ASG

Grupo de Serviço: Apoio à Operação de Banco de Dados da Infraestrutura de TI – OBDTI				APLICÁVEL AOS SEGUINTE POSTOS DE SERVIÇOS
Objetivo	Indicador	Limite Aceitável	Forma de apuração	
Banco de Dados	Disponibilidade dos bancos de dados no período de 07h00min as 22h00min, 7 dias por semana	Disponibilidade dos serviços = 100%	$I_{\text{BDD}} = \left(1 - \frac{\Sigma \text{TIS}}{\text{TTP}} \right) \times 100$ <p>Onde:</p> <p>I_{BDD}: índice de disponibilidade de serviço</p> <p>ΣTIS: Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço</p> <p>TTP: Tempo total do período considerado</p>	<p>Líder Técnico de Banco de Dados – LBD</p> <p>Administrador de Banco de Dados – ADB</p>

ENCARTE B – Tabela de Reduções para Aplicação de Penalidades

A seguir, consta tabela com as faixas de redução e ou ajuste no pagamento que deverão ser aplicados aos preços dos serviços quando do não atendimento das metas de indicadores.

Objetivo	Indicador	Faixas de ajuste no pagamento
Gerência de Configurações	Número de inconsistências encontradas entre os registros do BDGC e as configurações físicas sobre a quantidade de itens de configuração verificados	<p>I_{NIC} entre 0,0 e 30 → pagamento de 100% do valor referente ao custo total do posto de serviço Gerência de Configurações – GCO serviço no período</p> <p>I_{NIC} entre 30,1 e 49,9 → pagamento de 90% do valor referente ao custo total do posto de serviço Gerência de Configurações – GCO serviço no período</p> <p>I_{NIC} entre 50,0 e 74,9 → pagamento de 80% do valor referente ao custo total do posto de serviço Gerência de Configurações – GCO serviço no período</p> <p>I_{NIC} acima de 75,0 → pagamento de 70% do valor referente ao custo total do posto de serviço Gerência de Configurações – GCO serviço no período</p>
Gerência de Problemas	Média geral de tempo entre a notificação do problema e o diagnóstico do erro conhecido, por prioridade	<p>I_{MET} entre 0,0 e T (unidade de tempo definida) → pagamento de 100% do valor referente ao custo total do posto de serviço Gerência de Problemas – GPR serviço no período</p> <p>I_{MET} até 35% acima de T → pagamento de 90% do valor referente ao custo total do posto de serviço Gerência de Problemas – GPR serviço no período</p> <p>I_{MET} de 35,1% até 89,9% acima de T → pagamento de 80% do valor referente ao custo total do posto de serviço Gerência de Problemas – GPR serviço no período</p> <p>I_{MET} a partir de 90% acima de T → pagamento de 70% do valor referente ao custo total do posto de serviço Gerência de Problemas – GPR serviço no período</p>
Gerência de Mudanças	Percentual de Mudanças realizadas com sucesso em relação ao número de RDMs aprovadas	<p>I_{MRS} entre 90,0 e 100 → pagamento de 100% do valor referente ao custo total do posto de serviço Gerência de Mudanças – GMU serviço no período</p> <p>I_{MRS} entre 70,0 e 89,9 → pagamento de 90% do valor referente ao custo total do posto de serviço Gerência de Mudanças – GMU serviço no período</p> <p>I_{MRS} entre 60,0 e 79,9 → pagamento de 80% do valor referente ao custo total do posto de serviço Gerência de Mudanças – GMU serviço no período</p> <p>I_{MRS} abaixo de 60,0 → pagamento de 70% do valor referente ao custo total do posto de serviço Gerência de</p>

Objetivo	Indicador	Faixas de ajuste no pagamento
		Mudanças – GMU serviço no período
Gerência de Liberações	Percentual de Liberações implementadas no prazo e dentro dos recursos orçados (ou seja, conforme planejado)	<p>I_{LIP} entre 90,0 e 100 → pagamento de 100% do valor referente ao custo total do posto de serviço Gerência de Liberações – GLI serviço no período</p> <p>I_{LIP} entre 70,0 e 89,9 → pagamento de 90% do valor referente ao custo total do posto de serviço Gerência de Liberações – GLI serviço no período</p> <p>I_{LIP} entre 60,0 e 79,9 → pagamento de 80% do valor referente ao custo total do posto de serviço Gerência de Liberações – GLI serviço no período</p> <p>I_{LIP} abaixo de 60,0 → pagamento de 70% do valor referente ao custo total do posto de serviço Gerência de Liberações – GLI serviço no período</p>
Rede disponível	Disponibilidade da rede local do edifício sede e dos escritórios remotos no período de 07h00min as 22h00min, 7 dias por semana	<p>I_{RED} entre 95,00 e 100 → pagamento de 100% do valor referente ao custo total dos postos de serviços de “MCMTI” no período</p> <p>I_{RED} entre 94,99 e 94,00 → pagamento de 90% do valor referente ao custo total dos postos de serviços de “MCMTI” no período</p> <p>I_{RED} entre 93,99 e 93,00 → pagamento de 80% do valor referente ao custo total dos postos de serviços de “MCMTI” no período</p> <p>I_{RED} abaixo de 93,00 → pagamento de 70% do valor referente ao custo total dos postos de serviços de “MCMTI” no período</p>
Servidores de rede disponíveis	Disponibilidade dos servidores de rede de: domínio de rede Microsoft + correio eletrônico + aplicação WEB + storage + IDM + ativos de segurança (Firewall, IPS, IDS, antivírus, antispam, filtro web), no período de 07h00min as 22h00min, 7 dias por semana	<p>I_{DSR} entre 99,50 e 100 → pagamento de 100% do valor referente ao custo total dos postos de serviços de “OPETI” no período</p> <p>I_{DSR} entre 99,00 e 99,49 → pagamento de 90% do valor referente ao custo total dos postos de serviços de “OPETI” no período</p> <p>I_{DSR} entre 89,50 e 89,99 → pagamento de 80% do valor referente ao custo total dos postos de serviços de “OPETI” no período</p> <p>I_{DSR} abaixo de 89,50 → pagamento de 70% do valor referente ao custo total dos postos de serviços de “OPETI” no período</p>
Banco de Dados	Disponibilidade dos bancos de dados no período de	I_{DBD} entre 99,70 e 100 → pagamento de 100% do valor referente ao custo total dos postos de serviços de “OBDTI” no período

Objetivo	Indicador	Faixas de ajuste no pagamento
	07h00min as 22h00min, 7 dias por semana	<p>I_{DBD} entre 99,60 e 99,69 → pagamento de 90% do valor referente ao custo total dos postos de serviços de “OBDTI” no período</p> <p>I_{DBD} entre 99,50 e 99,59 → pagamento de 80% do valor referente ao custo total dos postos de serviços de “OBDTI” no período</p> <p>I_{DBD} abaixo de 99,50 → pagamento de 70% do valor referente ao custo total dos postos de serviços de “OBDTI” no período</p>
Consultoria em Serviços de TI	Atendimento no prazo estipulado quanto à elaboração de documentos necessários às requisições de consultoria em serviços de TI	<p>I_{CTI} entre 80,00 e 100 → pagamento de 100% do valor referente ao custo total dos postos de serviços de “COSTI” no período</p> <p>I_{CTI} entre 70,00 e 79,99 → pagamento de 90% do valor referente ao custo total dos postos de serviços de “COSTI” no período</p> <p>I_{CTI} entre 60,00 e 69,99 → pagamento de 80% do valor referente ao custo total dos postos de serviços de “COSTI” no período</p> <p>I_{CTI} abaixo de 60,00 → pagamento de 70% do valor referente ao custo total dos postos de serviços de “COSTI” no período</p>

Além das reduções acima, será aplicada a penalidade de 0,3% (por dia) sobre do valor do posto de Serviço, quando a CONTRATADA não repor ou alocar, no prazo de máximo de 10 dias consecutivos, a partir da sua notificação (itens VI.1.30 e VI.1.31 – Das Obrigações da CONTRATADA) conforme a seguir:

Item do Termo de Referencia	Ocorrência	Tempo Máximo de atendimento	Penalidade pelo descumprimento
VI.1.30	Repor, a partir da notificação da CONTRATADA, os postos de serviços que se tornarem vagos	10 dias a partir da notificação	0,3 % ao dia do <u>Valor Total Mensal do Posto de Serviço</u> , para cada dia de atraso
VI.1.31	Alocar, os postos de serviços que forem solicitados mediante ORDEM DE SERVIÇO	10 dias a partir da emissão da Ordem de Serviço	0,3 % ao dia do <u>Valor Total Mensal do Posto de Serviço</u> , para cada dia de atraso

O não pagamento de salários, vales-transportes, vales-refeições, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como não arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas, conforme previsto na legislação trabalhista gerará a aplicação de penalidade com a alíquota de 0,75%, por dia de atraso, sobre o valor da fatura do mês correspondente ao atraso.

ENCARTE C – Modelo da Ordem de Serviços

Modelo da Ordem de Serviços a ser empregada pelo Contrato.

*FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO*

ORDEM DE SERVIÇOS

(modelo)

1. Identificação

Área: CGINF/DIRTE	Contrato:
Fiscal do Contrato:	Preposto Contratada:
Objeto:	

2. Informações da Ordem de Serviço

OS Número	Data de Emissão	Descrição dos Serviços
XXX	XX/XX/XXXX	OPERAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI, com atividades de execução operacional dos procedimentos para o eficiente e efetivo funcionamento dos Serviços de TI do FNDE para o Grupo de Serviços de “_____”

Prazo de Execução	Período de Execução	Local de Execução dos Serviços
De XX/XX/XX à XX/XX/XX	A partir de XX/XX/XX	

3. Especificação Técnica dos Serviços

Detalhamento técnico dos serviços

Metas a serem atingidas

Indicação dos recursos a serem utilizados

--

Indicação do cronograma a ser executado (atividades, prazos, recursos)

--

4. Custo dos Serviços

Posto de Serviço	Und	Qtd	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
Total MENSAL				

Preço e condições de pagamento

O preço global para execução desta ordem de serviço é de R\$ _____.

As condições de pagamento são conforme previsto no Anexo I – Termo de Referência do Edital ___/____.

5. Produtos dos Serviços

Descrição

--

6. Não fazem parte do Escopo

Descrição

--

7. Observações

8. Aceite da Contratada

Eu, _____, **Preposto da Empresa**, declaro concordância em executar as atividades descritas **nesta OS**, de acordo com as especificações estabelecidas pelo FNDE e propostas pelo Fiscal do Contrato.

9. Aceite do FNDE

Eu, _____, **Fiscal do Contrato /2013**, autorizo a execução da **presente OS**, de acordo com as especificações contidas na mesma, bem como pela sua conformidade com o Contrato.

/ / .	_____ Assinatura do Fiscal do Contrato	_____ Assinatura do Preposto da Empresa
-------	--	---

ENCARTE D – Modelo de Relatório de Atividade Individuais (RAI)

1. Identificação do Projeto

Área: CGINF/DIRTE	Contrato:
Fiscal do Contrato:	Preposto Contratada:
Objeto:	

2. Informações do Relatório de Serviços

OS Número Referente	Prazo de execução da OS	Descrição dos Serviços
XX	De: XX/XX/XX A: XX/XX/XX	OPERAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI, com atividades de execução operacional dos procedimentos para o eficiente e efetivo funcionamento dos Serviços de TI do FNDE para o Grupo de Serviços de “_____”.

Data de emissão do Relatório	Período de Execução do Relatório	Local de Execução dos Serviços
XX/XX/XX	De: XX/XX/XX A: XX/XX/XX	

3. Identificação do Posto de Serviço e Técnico alocado

Grupo de Serviço	
Posto de Serviço	
Técnico Alocado	

4. Serviços e atividades executadas

Relação dos serviços e das atividades previstas no item XX da Ordem de Serviço e que foram executados de acordo com a alocação por Posto de Serviço.

Serviço	
Produto	

Atividades Executadas	

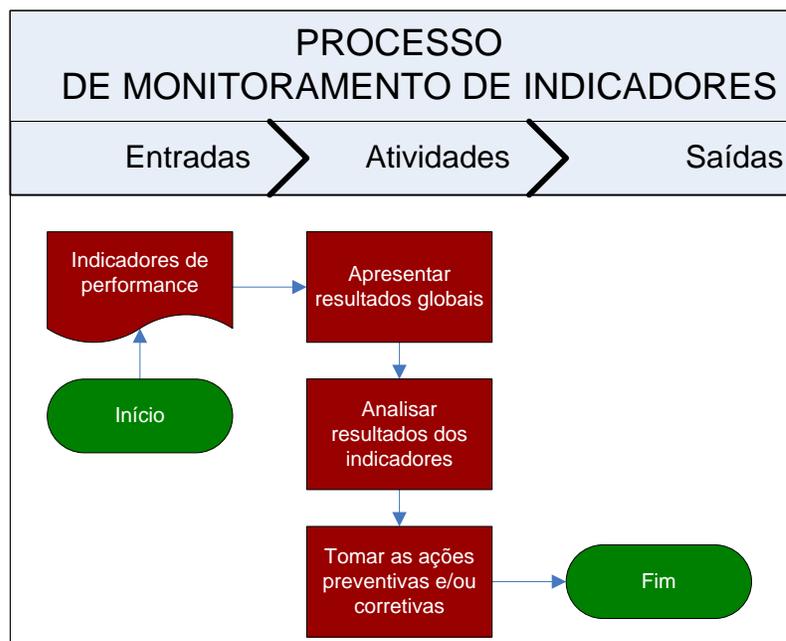
/ /	<hr/> <nome do colaborador>
-----	--------------------------------

-

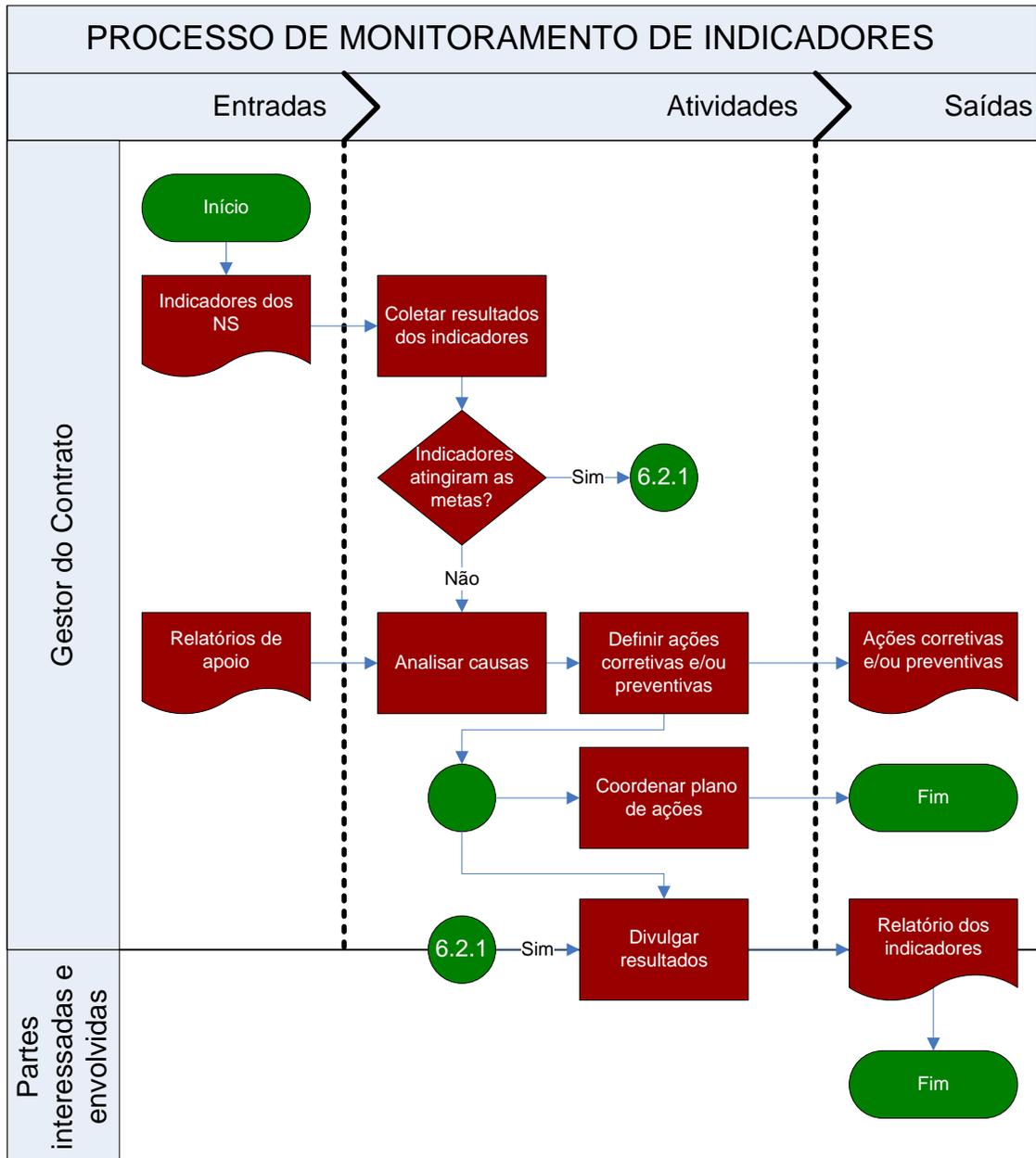
ENCARTE E – Macro-Fluxo e Fluxo detalhado do Monitoramento de Indicadores

A seguir, constam macro-fluxo e fluxo detalhado do processo de Monitoramento de Indicadores.

Macro-Fluxo do Processo de Monitoramento de Indicadores:



Fluxo detalhado do Processo de Monitoramento de Indicadores:



ENCARTE F – Macro-Fluxo e Fluxo detalhado da Auditoria de Serviços

III.1.1. A seguir, constam macro-fluxo e fluxo detalhado do processo de Monitoramento de Indicadores.

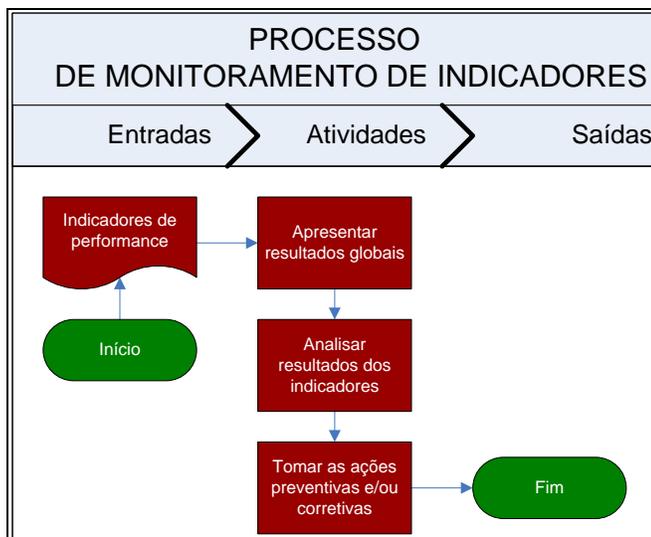


Figura 7 - Macro-Fluxo do Processo de Monitoramento de Indicadores

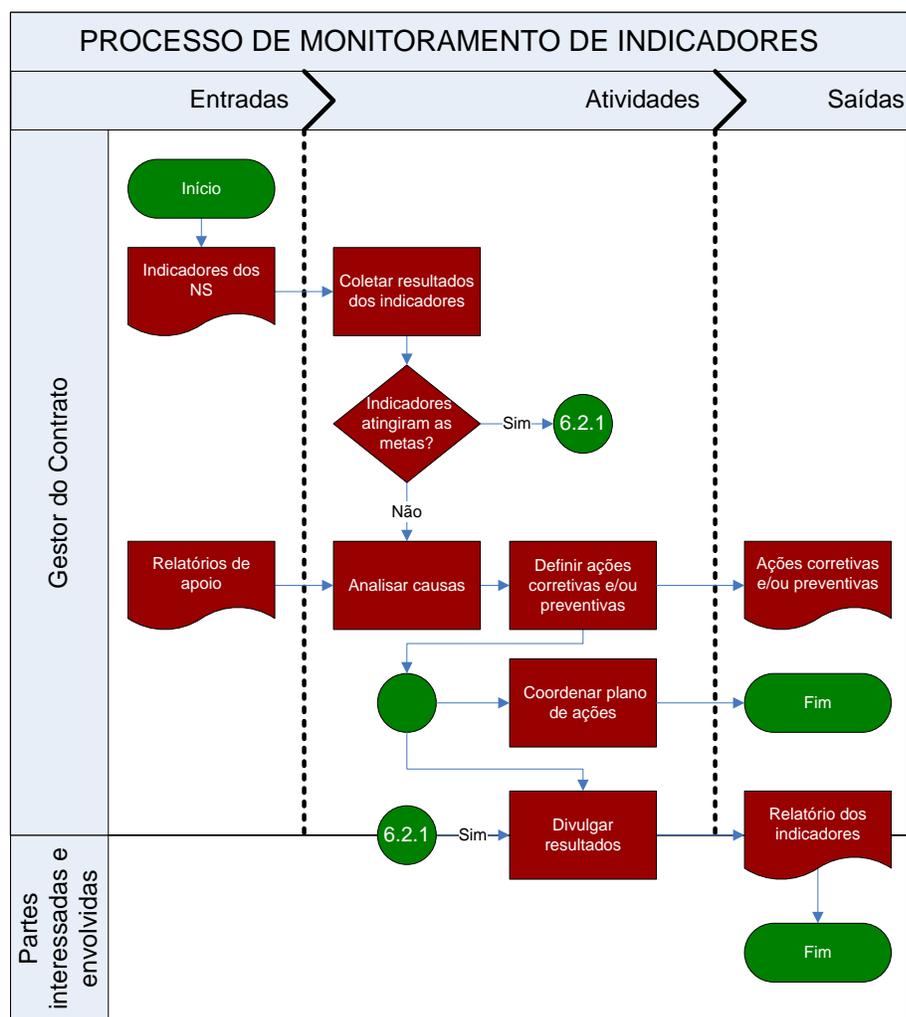


Figura 8 - Processo de Monitoramento de Indicadores

III.1.2. Com o objetivo de possibilitar uma melhoria contínua ao longo da prestação de serviços, o Gestor do Contrato no FNDE, num trabalho conjunto com o preposto da CONTRATADA, poderá propor a revisão de indicadores, tanto dos limites aceitáveis quanto dos alvos de excelência. Tal concordância deverá estar explícita nos planos de ação e passará a ser executada no mês subsequente à apresentação do mesmo.

III.1.3. Já o processo de Auditoria dos Serviços tem como objetivos:

- Verificar conformidade dos serviços em relação à especificação dos mesmos;
- Auxiliar a organização no desempenho, estabilização e maturidade nos processos de Gerenciamento e Operação de Serviços de TI;
- Propor e executar ações corretivas;
- Propor e executar melhorias aos serviços.

III.1.4. O cronograma de auditoria dos serviços será definido pelo Gestor do Contrato e informado à Empresa CONTRATADA, devendo ser agendada no mínimo uma auditoria por semestre.

III.1.5. Sob qualquer necessidade e a critério do FNDE, o Gestor do Contrato poderá realizar auditorias mesmo que não incluídas no cronograma acima indicado.

III.1.6. A Empresa CONTRATADA deverá prestar apoio e disponibilizar toda documentação requerida para o objeto da auditoria, incluindo a apresentação de profissionais alocados no contrato para reuniões de esclarecimentos e prestação de informações requeridas.

III.1.7. A seguir, constam macro-fluxo e fluxo detalhado do processo de Auditoria de Serviços.

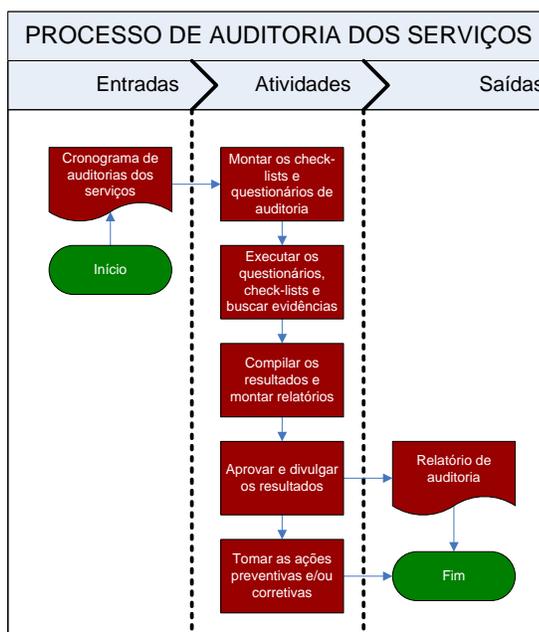


Figura 9 - Macro-Fluxo do Processo de Auditoria dos Serviços

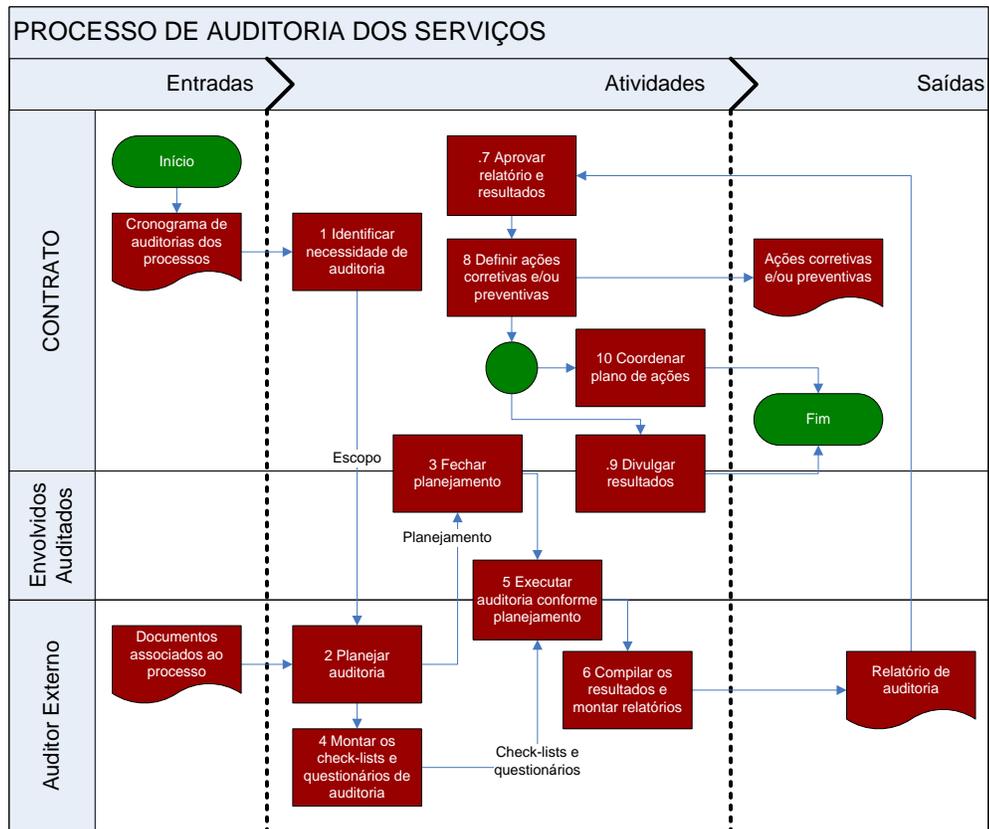


Figura 10 - Fluxo detalhados do Processo de Auditoria dos Serviços

ENCARTE G – Atestado de Vistoria

Atestado de Vistoria da Licitante às instalações da CONTRATANTE, a ser apresentado junto com a Proposta de Preço (ajustada ao valor do lance vencedor ou negociado). (**subitem VIII.1**).

ATESTADO DE VISTORIA

(modelo)

Atestamos para fins de comprovação junto à Comissão Permanente de Licitação, relativamente ao **Edital de Pregão Eletrônico N° xxxx/2013**, que o Sr. (a) _____, RG _____, representante da empresa _____, esteve visitando nesta data, as instalações físicas da Coordenação-Geral de Tecnologia e Informação – CGETI, contemplando o ambiente computacional do FNDE, situado no SBS, Quadra 02, Bloco F, Edifício Áurea, Brasília-DF, visando obter subsídios para elaboração de sua proposta para a licitação em questão.

Data: ____/____/____

1. Responsável FNDE pelo Atestado de Vistoria

Nome: _____

Matrícula / registro: _____

Assinatura: _____

2. Representante da Licitante

Nome: _____

Assinatura: _____

ENCARTE H – Catálogo de Serviços de Infraestrutura Tecnológica CSIT

O ENCARTE “H” está disponível no site
<http://www.fn.de.gov.br/portaldecompras/index.php/editais/pregoes-eletronicos>.

ENCARTE I – Caderno de Resultados Esperados

O ENCARTE “I” está disponível no site
<http://www.fnnde.gov.br/portaldecompras/index.php/editais/pregoes-eletronicos>.

ENCARTE J – Caderno de Procedimento da Transição Contratual

O ENCARTE “J” está disponível no site
<http://www.fn.de.gov.br/portaldecompras/index.php/editais/pregoes-eletronicos>.

ENCARTE K – Proposta de PreçosDescrição

O ENCARTE “K” está disponível no site
<http://www.fnnde.gov.br/portaldecompras/index.php/editais/pregoes-eletronicos>.

ENCARTE L – Descrição Detalhada do Parque Computacional

O ENCARTE “L” está disponível no site <http://www.fnnde.gov.br/portaldecompras/index.php/editais/pregoes-eletronicos>.



FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 11/2013
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 23034.005029/2013-19

ANEXO II
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

PREGÃO Nº 11/2013

Descrição	Unid.	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
Prestação de serviços para “ Suporte ao Gerenciamento e Operação de Serviços de TI ”, por posto de trabalho, mediante avaliação de resultados, aferidos a partir de Nível Mínimo de Serviço (NMS) , com aplicação dos modelos de melhores práticas do ITIL e COBIT , de acordo com as condições e especificações constantes deste Termo de Referência e em seus respectivos Encartes.	Mês	12		
Preço Total Proposto para 12 (doze) meses				

PLANILHAS DEMONSTRATIVAS

1- PLANILHA DEMONSTRATIVA DE PREÇOS UNITÁRIOS MENSAIS/ANUAL

Apoio ao Monitoramento, Controle e Manutenção dos Processos de Gerenciamento dos Serviços de TI - AMCMPTI				
Posto de Serviço	Qtd. Estimada de POSTOS (A)	R\$ UNITARIO (B)	R\$ TOTAL MENSAL C = (A * B)	R\$ TOTAL ANUAL DO POSTO D = (C * 12)
Líder Técnico de Processos ITIL – LTP	1			
Especialista de Processo ITIL - EPI	8			
TOTAIS AMCMPTI (E)				
Apoio ao Monitoramento, Controle e Manutenção da Infraestrutura de TI - AMCMTI				
Posto de Serviço	Qtd. Estimada de POSTOS (A)	R\$ UNITARIO (B)	R\$ TOTAL MENSAL C = (A * B)	R\$ TOTAL ANUAL DO POSTO D = (C * 12)
Líder Técnico de Monitoramento – LTM	1			
Administrador de Rede – ADR	4			
Técnico de Rede –TCR	3			
Operador de Rede – OPR	6			
TOTAIS AMCMTI (F)				
Apoio à Operação da Infraestrutura de TI – AOPETI				
Posto de Serviço	Qtd. Estimada de POSTOS (A)	R\$ UNITARIO (B)	R\$ TOTAL MENSAL C = (A * B)	R\$ TOTAL ANUAL DO POSTO D = (C * 12)
Líder Técnico de Operação – LTO	1			
Analista de Sistema Operacional – ASO	16			
Analista de Rede - ARD	3			
Analista de Segurança – ASG	4			
TOTAIS AOPETI (G)				
Apoio à Operação de Banco de Dados da Infraestrutura de TI – AOBDTI				
Posto de Serviço	Qtd. Estimada de	R\$ UNITARIO (B)	R\$ TOTAL MENSAL	R\$ TOTAL ANUAL DO POSTO

	POSTOS (A)		C = (A * B)	D = (C * 12)
Líder Técnico de Banco de Dados – LBD	1			
Administrador de Banco de Dados – ADB	7			
TOTAIS AOBDTI (H)				
Consultoria em Operação de Infraestrutura de TI – COSTI				
Posto de Serviço	Qtd. Estimada de POSTOS (A)	R\$ UNITARIO (B)	R\$ TOTAL MENSAL C = (A * B)	R\$ TOTAL ANUAL DO POSTO D = (C * 12)
Líder Técnico de Consultoria - LTC	1			
Consultor de TI – CTI	7			
Assessoria Técnica - AST	3			
TOTAIS COSTI (I)				
TOTAL GERAL = (E + F + G + H + I)				

PLANILHAS DEMONSTRATIVAS

2- PLANILHA DEMONSTRATIVA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (para os Postos de Serviços)

Observação: planilha de custos e formação de preços conforme a Instrução Normativa nº 02 de 30 de abril de 2008 da Secretária de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (IN 02/2008 da SLTI/MPOG - Consolidada).

I - REMUNERAÇÃO

	Descrição	Percentual	Valor (em R\$)
a	Salário mensal (em reais)		
b	Adicional noturno		
c	Adicional periculosidade		
d	Adicional de insalubridade		
e	Outros (especificar)		
I - Total da remuneração			R\$ -

II - ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Grupo "A"

	Descrição	Percentual	Valor (em R\$)
1	Previdência Social - INSS	20,00%	
	SESI / SESC		
2	Se optante pelo Simples Nacional (isento)	0,00%	
	Se optante pelo Lucro Presumido ou Real	1,50%	
3	SENAI / SENAC		
	Se optante pelo Simples Nacional (isento)	0,00%	
	Se optante pelo Lucro Presumido ou Real	1,00%	
4	INCRA		
	Se optante pelo Simples Nacional (isento)	0,00%	
	Se optante pelo Lucro Presumido ou Real	0,20%	
5	Salário educação		
	Se optante pelo Simples Nacional (isento)	0,00%	
	Se optante pelo Lucro Presumido ou Real	2,50%	
6	Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS	8,00%	
7	Seguro Acidente do Trabalho		
	SEBRAE		
8	Se optante pelo Simples Nacional (isento)	0,00%	
	Se optante pelo Lucro Presumido ou Real	0,60%	
Total do Grupo "A"			R\$ -

Grupo "B"

	Descrição	Percentual	Valor (em R\$)
9	Férias		
	13º do substituto	8,33%	
	Terço constitucional de férias	2,78%	
10	Auxílio doença		
11	Licença maternidade / paternidade		
12	Faltas legais		
13	Acidente de trabalho		
14	Aviso Prévio		
15	13º salário	8,33%	
Total do Grupo "B"			R\$ -

Grupo "C"

	Descrição	Percentual	Valor (em R\$)
16	Aviso prévio indenizado		
17	Indenização adicional		
18	Indenizações (recisão sem justa causa)	4,00%	
Total do Grupo "C"			R\$ -

Grupo "D"

	Descrição	Percentual	Valor (em R\$)
19	Encargos do Grupo "A" sobre os itens do grupo "B"		
Total do Grupo "D"			R\$ -

Grupo "E"

	Descrição	Percentual	Valor (em R\$)
20	Encargos do Grupo "A" sobre o item 16 do Grupo "C"		
Total do Grupo "E"			R\$ -

II - Total dos Encargos Sociais e Trabalhistas (Grupos A+B+C+D+E)			R\$ -
Total (I Remuneração + II Encargos)			R\$ -

III - INSUMOS DE MÃO-DE-OBRA

	Descrição	Percentual	Valor (em R\$)
21	Transporte		
22	Auxílio-alimentação		
23	Uniformes / Equipamentos		

24	Assistência médica		
25	Seguro de vida		
26	Treinamento / Capacitação / Reciclagem		
27	Auxílio-funeral		
28	Outros (especificar)		
III - Total dos Insumos de Mão-de-Obra			R\$ -

IV - RESUMO DA REMUNERAÇÃO DA MÃO-DE-OBRA

	Descrição	Percentual	Valor (em R\$)
29	I - Remuneração		
30	II - Encargos Sociais		
31	III - Insumos de mão-de-obra		
32	Subtotal (I + II + III)		R\$ -
33	Reserva técnica (Subtotal X Percentual)		
IV - Total da Mão-de-obra (subtotal + reserva técnica)			R\$ -

V - Demais Componentes

	Descrição	Percentual	Valor (em R\$)
A	Despesas Operacionais / Administrativas		
B	Lucro		
V - Total dos Demais Componentes			R\$ -

VI – Tributos

	Descrição	Percentual	Valor (em R\$)
A	COFINS		
	Se optante pelo Simples Nacional (depende do faturamento)		
	Se optante pelo Lucro Presumido	3,00%	
	Se optante pelo Lucro Real	7,60%	
B	PIS / PASEP		
	Se optante pelo Simples Nacional (depende do faturamento)		
	Se optante pelo Lucro Presumido	0,65%	
	Se optante pelo Lucro Real	1,65%	
C	ISS		
	Se optante pelo Simples Nacional (depende do faturamento)		
	Se optante pelo Lucro Presumido ou Real	2,00% a 5,00%	
D	Outros Tributos (especificar)		
VI - Total dos Tributos		0,00%	R\$ -

i = Total dos Tributos (Percentual) / 100	0,0000
To = (IV + V)	R\$ -
P1 (Total dos Tributos em R\$) = To / (1 - i)	R\$ -
Valor Unitário (P1 + To)	R\$ -
Valor Anual	R\$ -

O prazo de validade de nossa proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da abertura da licitação.

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no Termo de Referência.

Declaramos que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas que, direta ou indiretamente, fazem parte da prestação dos serviços, tais como gastos da empresa com suporte técnico e administrativo, impostos, seguro, taxas, ou quaisquer outros que possam incidir sobre gastos da empresa, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemos a assinar o Contrato no prazo determinado no documento de convocação, e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

Razão Social: _____

CNPJ/MF: _____

Endereço: _____

Tel/Fax: _____

CEP: _____

Cidade: _____ UF: _____

Banco: _____ Agência: _____ c/c: _____

Dados do Representante Legal da Empresa para assinatura do Contrato:

Nome: _____

Endereço: _____

CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____

CPF/MF: _____ Cargo/Função: _____

Cart. Ident nº: _____ Expedido por: _____

Naturalidade: _____ Nacionalidade: _____

Local e data.

Identificação e assinatura



FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 11/2013
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 23034.005029/2013-19

ANEXO III

MINUTA DE CONTRATO

**CONTRATO N.º _____/2013, QUE ENTRE SI
CELEBRAM O FUNDO NACIONAL DE
DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – FNDE E A
(O) _____, PARA OS FINS QUE
SE ESPECIFICA.**

Aos _____ dias do mês de _____ de **2013**, de um lado o **FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO - FNDE**, Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Educação - MEC, criada pela Lei nº 5.537/68 de 21 de novembro de 1968, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 872/69, com sede e foro na Capital da República, localizada à S.B.S. - Quadra 02 - Bloco “F” em Brasília/DF, inscrita no C.N.P.J./MF sob o nº 00.378.257/0001-81, neste ato representado pelo **PRESIDENTE**, o **Sr. JOSÉ CARLOS WANDERLEY DIAS DE FREITAS**, brasileiro, portador da Carteira de Identidade nº 2628324, SSP/PE, CPF nº 388.266.584-04, nomeado por meio da Portaria n.º 1.290, de 1º de agosto de 2011 da Casa Civil da Presidência da República, publicada no D.O.U de 02/08/2011, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 15, do Anexo I, do Decreto n.º 7.691, de 02 de março de 2012, publicado no D.O.U de 02/03/2012, que aprova a estrutura regimental do FNDE, neste ato denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e a empresa _____**nome da empresa em todo em letra maiúscula e negrito**, inscrita no CNPJ sob o nº _____**colocar o CNPJ da empresa**, estabelecida à _____**endereço da empresa (quadra/conjunto/bloco, nº, cidade/UF)**_____, neste ato representada(o) por seu/sua _____**cargo na empresa (colocar com letra versalete e negrito)**, Srª/S.º. _____**nome do representante da empresa (letra maiúscula e negrito)**_____, portador(a) da carteira de identidade nº _____, expedida pela SSP/_____, CPF nº _____, doravante denominada **CONTRATADA**, em vista o constante e decidido no processo administrativo nº **23034. xxxxx/2013-xx**, resolvem celebrar o presente contrato, decorrente de licitação na modalidade de Pregão Eletrônico, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, conforme descrito no Edital e seus Anexos, que se regerá pela Lei n.º 8.666/93, de 21 de junho de 1993, pela Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e pelo Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, mediante as condições expressas nas cláusulas seguintes.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA - Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Tecnologia da Informação para realização de tarefas de “**Suporte ao Gerenciamento e Operação de Serviços de TI**”, por posto de serviço, mediante avaliação de resultados, aferidos a partir de **Nível Mínimo de Serviço (NMS)**, com aplicação dos modelos de melhores práticas do **ITIL e COBIT**, de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pelo FNDE, mediante Ordens de Serviço (OS), limitados ao quantitativo máximo estimado, de acordo com as condições e especificações constantes neste Termo de Referência e nos seus respectivos Encartes, que se encontram disponíveis no sítio do FNDE na seção de Compras e Editais, e que dele fazem parte como se transcritos estivessem:

DO PREÇO

CLAÚSULA SEGUNDA – O valor atribuído individualmente pela prestação dos serviços objeto da presente contratação será o seguinte:

Item	Descrição	Quantidade	Valor Unit (R\$)	Valor Total (R\$)

DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E À PROPOSTA

CLAÚSULA TERCEIRA – Vincula-se a este Contrato o Edital de Pregão Eletrônico nº ____/2013 e seus Anexos, cujo aviso foi publicado no D.O.U. de ____ de ____ de 2013 e a proposta comercial da **CONTRATADA**.

DA VIGÊNCIA

CLAÚSULA QUARTA Considerando-se que a natureza da presente contratação é de serviços continuados, consoante definição da IN/SLTI nº. 02/2008 – compilada, o Contrato deverá ter vigência iniciando-se na data de sua assinatura e com duração de **12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses**, tudo em conformidade com o disposto no Art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993

DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

CLAÚSULA QUINTA - O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores do FNDE, lotados na CGINF, de acordo com às disposições da RESOLUÇÃO Nº 20, DE 22 DE JULHO DE 2010.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os servidores designados anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução deste Contrato, sendo-lhe assegurada a prerrogativa de:

- I. fiscalizar e atestar a prestação de serviços, de modo que sejam cumpridas integralmente as condições estabelecidas neste Contrato;
- II. comunicar eventuais falhas, cabendo à **CONTRATADA** adotar as providências necessárias;
- III. garantir à **CONTRATADA** toda e qualquer informação sobre ocorrências ou fatos relevantes relacionados aos serviços prestados;
- IV. emitir pareceres em todos os atos da Administração relativos à execução do contrato, em especial aplicações de sanções, alterações e repactuações do mesmo.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A fiscalização exercida pela **CONTRATANTE** não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da **CONTRATADA** pela completa e perfeita execução do objeto contratual.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

CLÁUSULA SEXTA - A CONTRATANTE, durante a vigência deste Contrato, compromete-se a:

I - Designar o Fiscal e o Gestor, nomeando-os quando da assinatura do Contrato, para serem responsáveis pela comprovação da adequação técnica do objeto contratual e pelo atestado de cumprimento de execução, que permitirá a liquidação da despesa;

II - Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, competindo ao Fiscal/Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais;

III - Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas;

IV - Emitir Ordens de Serviço;

V - Acompanhar a execução dos serviços providos pela CONTRATADA, por meio de mecanismos de controle e no conjunto de boas práticas dirigidas para a gestão de tecnologia de informação - TI adotada pelo CONTRATANTE;

VI - Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela CONTRATADA e realizar a rejeição de eventuais serviços defeituosos, nos termos da Ordem de Serviço, do Contrato, da Proposta da CONTRATADA, do Termo de Referência e seus Anexos e Encartes do Edital;

VII - Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento;

VIII - Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos profissionais da CONTRATADA;

IX - Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e a solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos;

X - Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel entrega e execução dos serviços objetos do Edital, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA;

XI - Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE para a execução dos serviços, respeitando-se as limitações já existentes tais como áreas de segurança, horário de almoço, horários de início e final de expediente, limites de acesso aos finais de semana, dentre outros;

XII - Prover infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas, ou seja, locais e materiais adequados, tais como espaço físico, mesas, cadeiras, energia elétrica, software e hardware;

XIII - Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório;

XIV - Monitorar ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções;

XV - Ante as evidências de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato;

XVI - Ante as evidências de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar as penalidades prevista contratualmente;

XVII - Ante a análise técnica de pedido de repactuação, providenciar a análise administrativa da possibilidade de atendimento ao pleito e, caso aceitável, a celebração de termo aditivo;

XVIII - Ante as evidências de vantajosidade de continuação do contrato, celebrar termo aditivo de prorrogação contratual;

XIX - Ante as evidências de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei, celebrar termo aditivo;

XX - Comunicar à CONTRATADA as eventuais irregularidades observadas na execução dos serviços e/ou resultados para adoção das providências saneadoras.

XXI - Proporcionar todas as facilidades para a CONTRATADA executar o fornecimento do objeto do presente Edital, permitindo o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da CONTRATANTE, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

XXII - Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto do presente Edital, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas;

XXIII - Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Edital;

XXIV - Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial à realização dos fornecimentos e dos serviços;

XXV - Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

XXVI - Homologar os serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência – Anexo II, deste Edital;

XXVII - Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com o estabelecido no item IV – CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO E PAGAMENTO, do Termo de Referência – Anexo I, deste Edital.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA SÉTIMA - A CONTRATADA, durante a vigência deste Contrato, compromete-se a:

I - Atender a todas as condições descritas no Termo de Referência - Anexo I, deste Edital ;

II - Manter, durante toda a execução dos serviços e vigência do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório e posteriores necessidades de mudanças tecnológicas, devidamente informadas;

III - Recrutar e contratar, **em regime CLT**, mão-de-obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções, inclusive quanto ao banco-de-horas;

IV - Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como: adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens, de forma que não sejam os trabalhos da CONTRATANTE prejudicados em função de reivindicações por parte dos seus colaboradores;

V - Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE;

VI - Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CONTRATANTE por força de sentença judicial que aponte a existência de vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto da CONTRATADA;

VII - Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificados nas dependências da CONTRATANTE;

VIII - Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso as dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias;

IX - Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE;

X - Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho;

XI - Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE;

XII - Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com o servidor do FNDE, responsável pela fiscalização do contrato, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados;

XIII - Obedecer às prerrogativas de Segurança Interna estabelecida nas Normas Internas de Segurança dos Órgãos participantes e respeitar o Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal;

XIV - Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Contrato;

XV - Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato;

XVI - Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos;

XVII - Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor/Fiscal do contrato;

XVIII - Reportar ao FNDE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;

XIX - Responsabilizar-se pelo fornecimento do objeto do Termo de Referência, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, preposto, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a, direta ou indiretamente, causar ou provocar à CONTRATANTE;

XX - Não ceder ou transferir, total ou parcialmente, parte alguma do contrato. A fusão, cisão ou incorporação só será admitida com o consentimento prévio e por escrito da CONTRATANTE;

XXI - Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

XXII - Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE;

XXIII - Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio;

XXIV - Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento;

XXV - Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado;

XXVI - Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Termo de Referência – Anexo II , deste Edital;

XXVII - Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE;

XXVIII - Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados;

XXIX - Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço, que eventualmente não atendam aos requisitos do Termo de Referência, ou por solicitação da CONTRATANTE devidamente justificada;

XXX - Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência;

XXXI - Selecionar, designar e manter, em sua equipe, profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços descritos nas Ordens de Serviço, observando o certificado apropriado emitido pelos fabricantes da linguagem, ferramenta ou tecnologia,

sempre que a atividade a ser executada, assim o exigir, garantindo o cumprimento dos prazos fixados e a qualidade dos serviços fornecidos, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas do Termo de Referência;

XXXII - Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando a execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos;

XXXIII - Atender aos prazos estabelecidos e acordados nas ordens de Serviço abertas pela CONTRATANTE, observando o disposto no Termo de Referência;

XXXIV - Atender às convocações da CONTRATANTE de acordo com os prazos e condições estabelecidas no Termo de Referência – Anexo II, do Edital, apresentando sempre que solicitadas todas as informações e esclarecimentos;

XXXV - Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções;

XXXVI - Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, principalmente as de segurança, incluindo aquelas referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência;

XXXVII - Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto desse Contrato, dentro das exigências de níveis de serviços aqui estabelecidos;

XXXVIII - Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o MEC, CAPES e INEP, devendo a CONTRATADA fornecer os Termos de Compromisso e de Ciência à CONTRATANTE, conforme minuta constante no ENCARTE e assegurando tal sigilo;

XXXIX - Conduzir os serviços de acordo com o Plano de Transição descrito no Termo de Referência;

XL - A CONTRATADA, nos termos do inciso IV do art. 19-A da IN/SLTI/MP nº. 02/2008-compilada, se obriga, no momento da assinatura do contrato, autorizar a Administração CONTRATANTE a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da CONTRATADA, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;

XLI - Fica estabelecido, neste caso, que a CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE a relação nominal de seus funcionários indicando o valor líquido dos proventos acompanhados da informação do Banco, agência e conta corrente de cada funcionário, para fins do cumprimento do disposto no item acima.

XLII - Para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias e, nos termos do art. 19-A da IN/SLTI nº. 02/2008–compilada, a

CONTRATADA se obriga a entregar ao FNDE, **juntamente com a fatura mensal**, a seguinte documentação:

XLIII - Folha de pagamento analítica, acompanhada de cópias dos recibos de depósitos bancários, referente ao mês da prestação dos serviços, em que conste apenas os funcionários alocados no Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação;

XLIV - Comprovante de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale alimentação, etc), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos ao mês da prestação dos serviços;

XLV - GFIP correspondente às guias de recolhimento do INSS e FGTS, discriminando o nome de cada um dos empregados beneficiados que vierem a ser alocados na execução do contrato e prestação dos serviços ao Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação;

XLVI - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

XLVII - Outros documentos que comprovem a regularidade trabalhista e fiscal da CONTRATADA regularmente previstos em legislação própria.

XLVIII - Em até 10 (dez) dias do início da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação, devidamente autenticada:

- Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, RG e CPF;
- CTPS dos empregados admitidos devidamente anotada pela CONTRATADA;
- Exames médicos adicionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços.

XLIX - A documentação constante no item acima deverá, no último mês de prestação dos serviços (extinção ou rescisão do contrato), estar acompanhada da seguinte documentação adicional, em cópias autenticadas em cartório ou cópias simples acompanhadas de originais para conferência pelo servidor que as receber:

L - Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados utilizados na prestação dos serviços contratados, devidamente homologados, nos casos de demissão, quando exigível pelo sindicato da categoria;

LI - Guias de recolhimento rescisório da contribuição previdenciária e do FGTS; e

LII - Extratos de depósitos feitos nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado demitido.

LIII - Efetuar o pagamento de salários, vales-transportes, vales-refeições, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como não arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas

relacionadas à execução do contrato nas datas avançadas, conforme previsto na legislação trabalhista.

DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA OITAVA – A execução dos serviços deve estar de acordo com o estabelecido no Termo de Referência - Anexo I do Edital de Pregão e no presente Contrato, sendo garantida, ainda, a prestação de quaisquer outros serviços necessários a sua execução, sem qualquer ônus adicional para a **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os serviços de “Gerenciamento e Operação de Serviços de TI” serão executados nas dependências do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE, situado no situado no SBS Quadra 2 Bloco “F”, Edifício FNDE, CEP: 70.070-929, Brasília-DF, Brasil, e demais localidades que o mesmo venha ocupar, estas limitadas ao Distrito Federal (DF).

PARÁGRAFO SEGUNDO – Os horários de execução dos serviços estão constantes na tabela - “**Estimativa do Volume de Serviços**”.

QUADRO ESTIMATIVO DE QUANTIDADES COM DEFINIÇÃO DOS HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1- Apoio ao Monitoramento, Controle e Manutenção dos Processos de Gerenciamento dos Serviços de TI - AMCMPTI				
Posto de Serviço	QTD MINIMA (INICIAL)	QTD MÁXIMA ESTIMADA	Descrição	Horário de atendimento
Líder Técnico de Processos ITIL – LTP	1	1	Carga diária de 8 (oito) horas	Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min
Especialista de Processo ITIL - EPI	4	8		Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min
TOTAL	5	9		
2- Apoio ao Monitoramento, Controle e Manutenção da Infraestrutura de TI - AMCMTI				
Posto de Serviço		QTD Estimada	Descrição	Horário de atendimento
Líder Técnico de Monitoramento – LTM	1	1	Carga diária de 8 (oito) horas	Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min
Administrador de Rede – ADR	3	4	Carga diária de 8 (oito) horas em operação escalonada distribuída nos seguintes períodos: 7:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00h; e 10:00h às 14:00h e 16:00h às	Segunda a sexta-feira, das 07h00min às 20h00min

			20:00h	
Técnico de Rede – TCR	2	3	Carga diária de 8 (oito) horas em operação escalonada distribuída nos seguintes períodos: 7:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00h; e 10:00h às 14:00h e 16:00h às 20:00h	Segunda a sexta-feira, das 07h00min às 20h00min
Operador de Rede – OPR	4	6	Carga diária de 6 (seis) horas em operação escalonada para a cobertura de 24 (vinte e quatro) horas diárias	Segunda a Domingo, das 00h00min às 23h59min, 24horas e 7dias na semana
TOTAL	10	14		

3- Apoio à Operação da Infraestrutura de TI – AOPETI

Posto de Serviço		QTD Estimada	Descrição	Horário de atendimento
Lider Técnico de Operação – LTO	1	1	Carga diária de 8 (oito) horas	Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min
Analista de Sistema Operacional – ASO	12	16	Carga diária de 8 (oito) horas em operação escalonada distribuída nos seguintes períodos: 7:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00h; e 10:00h às 14:00h e 16:00h às 20:00h	Segunda a sexta-feira, das 07h00min às 20h00min
Analista de Rede - ARD	2	3	Carga diária de 8 (oito) horas em operação escalonada distribuída nos seguintes períodos: 7:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00h; e 10:00h às 14:00h e 16:00h às 20:00h	Segunda a sexta-feira, das 07h00min às 20h00min
Analista de Segurança – ASG	3	4	Carga diária de 8 (oito) horas em operação escalonada distribuída nos seguintes períodos: 7:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00h; e 10:00h às 14:00h e 16:00h às 20:00h	Segunda a sexta-feira, das 07h00min às 20h00min
TOTAL	18	24		

4- Apoio à Operação de Banco de Dados da Infraestrutura de TI – AOBDTI

Posto de Serviço		QTD	Descrição	Horário de atendimento
------------------	--	-----	-----------	------------------------

		Estimada		
Líder Técnico de Banco de Dados – LBD	1	1	Carga diária de 8 (oito) horas em operação escalonada distribuída nos seguintes períodos: 7:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00h; e 10:00h às 14:00h e 16:00h às 20:00h	Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min
Administrador de Banco de Dados – ADB	4	7	Carga diária de 8 (oito) horas em operação escalonada distribuída nos seguintes períodos: 7:00h às 11:00h e das 13:00h às 17:00h; e 10:00h às 14:00h e 16:00h às 20:00h	Segunda a sexta-feira, das 07h00min às 20h00min
TOTAL	5	8		

5- Serviços de Consultoria em Operação de Infraestrutura de TI – COSTI

Posto de Serviço		QTD Estimada	Descrição	Horário de atendimento
Líder Técnico de Consultoria - LTC	1	1	Carga diária de 8 (oito) horas	Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min
Consultor de TI – CTI	4	7	Carga diária de 8 (oito) horas	Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min
Assessoria Técnica - AST	1	3	Carga diária de 8 (oito) horas	Segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min
TOTAL	6	11		

PARÁGRAFO TERCEIRO – Poderá ocorrer a necessidade de mudança nos horários e dias de execução de todos os GRUPOS DE SERVIÇOS, em caso de operações de manutenções programadas e ou em situações de falhas que demandem a presença de técnicos para sanar eventuais erros e ou problemas.

PARÁGRAFO QUARTO - O FNDE conta com a prestação dos serviços, por meio do Contrato 02/2011, com a empresa Poliedro Informática Ltda. A transição dos serviços, independente da empresa vencedora do certame licitatório, está subordinada a um Plano de Transição detalhado no ENCARTE J deste Termo de Referência.

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA NONA – O pagamento será realizado mediante a apresentação da nota fiscal/fatura, apontando o mês de competência e o número do contrato na descrição, bem como a Ata da reunião de avaliação, enumerando os indicadores e os respectivos valores

alcançados, da Ordem de Serviço e demais Relatórios já definidos e previstos no Termo de Referência – Anexo II.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – o pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente da Empresa CONTRATADA, por ordem bancária, em até 14 (catorze) dias, contados do atesto da nota fiscal/fatura;

PARÁGRAFO SEGUNDO - Para fins de habilitação ao pagamento será procedido anteriormente a cada pagamento consulta “ON-LINE”, a fim de verificar a situação cadastral da **Contratada** no **SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores**, devendo o resultado dessa consulta ser impresso, sob a forma de extrato, e juntando aos autos do processo próprio;

PARÁGRAFO TERCEIRO - Não serão efetuados quaisquer pagamentos à **Contratada** enquanto perdurar pendência de liquidação de obrigações em virtude da inadimplência contratual.

PARÁGRAFO QUARTO - A Contratante pagará as faturas somente à Contratada, vedada sua negociação com terceiros ou sua colocação em cobrança bancária.

PARÁGRAFO QUINTO – O não pagamento nos prazos previstos nesta Cláusula acarretará multa à **CONTRATANTE**, mediante a aplicação da fórmula a seguir:

EM = I x N x VP, onde:

I = índice de atualização financeira

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

I = (TX/100)/365

TX = Percentual da taxa anual do IPCA – índice de Preços ao Consumidor Ampliado, do IBGE.

DA GARANTIA

CLÁUSULA DÉCIMA – Como garantia do cumprimento integral de todas as obrigações contratuais ora assumidas, inclusive indenizações a terceiros e multas que venham a ser aplicadas, a **CONTRATADA** se obriga a prestar garantia, no prazo máximo de 10 dias a contar da assinatura do contrato, no valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor anual atualizado do Contrato, na modalidade de caução em dinheiro / seguro garantia / fiança bancária, caberá a contratada optar por uma das modalidades, conforme art. 55 da Lei 8.666/93.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O valor da garantia será atualizado nas mesmas condições do valor contratual.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A garantia ficará à responsabilidade e à ordem da Diretoria Financeira da **CONTRATANTE** e somente será restituída após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Se a garantia prestada pela **CONTRATADA** for na modalidade de caução em dinheiro, esta será atualizada monetariamente e poderá ser retirada/levantada pela **CONTRATANTE**, total ou parcialmente, para fins de cobertura de pagamento das multas previstas na Cláusula Décima Terceira deste contrato.

PARÁGRAFO QUARTO – Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros ou pagamento de multas contratuais, a **CONTRATADA** se compromete a fazer a respectiva reposição no prazo de 03 (três) dias úteis contados da data em que for notificada pela **CONTRATANTE**, mediante ofício entregue contra recibo.

PARÁGRAFO QUINTO – Na hipótese de rescisão do Contrato com base no inciso I do Parágrafo Primeiro da Cláusula Décima Quarta, a **CONTRATANTE** executará a garantia contratual para seu ressarcimento, nos termos do art. 80, III, da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores.

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

I - Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

II - Prejuízos causados à administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

III - As multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada;

IV - Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela contratada.

V - A garantia sempre terá a sua validade três meses após o término da vigência contratual, conforme INSTRUÇÃO NORMATIVA Nºs 02, 30 DE ABRIL DE 2008, art. 19, inciso XIX, alterada pela IN/SLTI/MPOG nº09/2009.

Art. 19

(...)

XIX - exigência de garantia, com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação efetivada no contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, para os serviços continuados com uso intensivo de mão de obra com dedicação exclusiva, com a previsão expressa de que a garantia somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração, conforme estabelecido no art. 19-A, inciso IV desta Instrução Normativa.

VI – O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

VII - A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na **Caixa Econômica Federal**, com correção monetária, em favor do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação.

VIII - A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).

IX - O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a retenção dos pagamentos devidos à contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia.

X - Será considerada extinta a garantia:

a. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

b. No prazo de 90 (noventa) após o término da vigência, caso a Administração não comunique ocorrências detectadas até esse prazo.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Garantia dos Serviços

a) Os serviços gerados pela Empresa CONTRATADA terão garantia pelo período mínimo de 90 (noventa) dias, a contar da data de aceite dos serviços da OS em questão, dentro dos quais a Empresa CONTRATADA corrigirá os defeitos identificados sem custos adicionais ao FNDE.

b) A emissão de aceite dos serviços pela CGETI não exime a Empresa CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados, desde que o erro ou falha, comprovadamente, não se dê em função de falhas da unidade solicitante dos serviços ou da CGETI.

DO VALOR E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Atribui-se ao presente contrato o valor fixado de R\$ _____, (_____).

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Estão inclusas no valor acima todas as despesas necessárias, tais como: mão-de-obra, tributos, emolumentos, despesas indiretas, encargos sociais ou quaisquer outros gastos não especificados, necessários ao perfeito cumprimento das obrigações constantes neste contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Os recursos serão alocados neste exercício, à conta da CONTRATANTE, na seguinte classificação orçamentária:

PROGRAMA DE TRABALHO	FONTE DE RECURSOS	ELEMENTO DE DESPESA	NÚMERO DE EMPENHO	DATA DE EMPENHO	VALOR (R\$)

PARÁGRAFO TERCEIRO – O empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite do valor corrigido do Contrato não caracterizam sua alteração, podendo ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de aditamento, consoante faculdade inserta no art. 65, § 8º da Lei nº 8.666/93.

DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA– A CONTRATADA obriga-se a aceitar os acréscimos ou supressões do objeto deste Contrato que se fizerem necessários, até o limite facultado pela regra do Parágrafo 1º, artigo 65 da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores, podendo a supressão exceder tal limite, desde que resultante de acordo entre os celebrantes, nos termos do Parágrafo 2º, Inciso II do mesmo artigo, conforme redação introduzida pela Lei nº 9.648/98.

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - Atendendo ao Art. 15, inciso III, alínea “h” da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4 da SLTI/MPOG, de 12 de novembro de 2010, e conforme Arts. 86, 87 e 88 da Lei Nº 8.666 de 1993, seguem definições claras e detalhadas das sanções administrativas a serem aplicadas a essa contratação e que devem estar vinculadas por Termo de Contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Pela inexecução total ou parcial do objeto definido neste documento a CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA, as sanções a seguir de acordo com o grau do prejuízo causado pelo descumprimento das respectivas obrigações:

I - Advertência escrita:

a) Quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos à CONTRATANTE, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave;

II - multas:

b) As sanções em função de descumprimento de prazos de execução serão definidas no instrumento de Indicador de Nível de Serviço – (NMS) observados os níveis de qualidade e prazo de entrega e produtos a serem entregues;

c) **0,06% (seis centésimos por cento)** por dia sobre o valor global deste contrato, para ocorrências de atrasos em qualquer outro prazo previsto neste instrumento, não abrangido pelas demais alíneas;

d) **0,75%** por dia de atraso, sobre o valor da fatura do mês correspondente ao atraso, nos casos de não efetuar o pagamento de salários, vales-transportes, vales-refeições, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como não arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas, conforme previsto na legislação trabalhista.

e) **1% (um por cento)** por dia sobre o valor da garantia contratual, pela não apresentação/atualização, no prazo estabelecido neste instrumento, da garantia de execução contratual;

f) **5 % (cinco por cento)** sobre o valor global atualizado do contrato, pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório

g) **20 % (vinte por cento)** sobre o valor do contrato, nas hipóteses de rescisão contratual por inexecução do contrato, caracterizando-se quando houver reiterado

descumprimento de obrigações contratuais, se a entrega for inferior a 50% (cinquenta por cento) do contratado, caso os serviços forem prestados fora das especificações constantes do Termo de Referência e da proposta da CONTRATADA.

III - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo não superior a 2 (dois) anos;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

V - Reduções: a empresa CONTRATADA fica sujeita, também, à aplicação de reduções nos preços dos serviços conforme a seguir.

a) Quando os resultados dos indicadores dos níveis de serviços não estiverem conforme os valores meta. Neste caso, serão aplicadas as faixas de redução e ou ajuste segundo detalhado no ENCARTE B - Tabela de Reduções para Aplicação de Penalidades

b) A empresa CONTRATADA estará sujeita a uma redução equivalente a 1% no valor total a ser pago no mês caso não promova a reunião de avaliação ou não tenha cumprido integralmente o plano de ação proposto;

c) À critério do Gestor do Contrato, por parte do FNDE, reduções poderão não ser aplicadas, desde que a motivação seja devidamente explanada e caracterize-se que são decorrentes de fatos alheios à prestação dos serviços em curso e à CONTRATADA;

d) Os valores referentes às reduções, que por ventura venham a ser aplicadas, serão glosados na fatura do mês subsequente à apuração;

PARÁGRAFO SEGUNDO - Para aplicação das sanções acima descritas fica assegurado e garantido o direito de defesa prévia em regular processo administrativo a ser instaurado para apuração das reiteradas faltas e falhas a partir dos critérios estabelecidos nos Indicadores;

PARÁGRAFO TERCEIRO – As sanções previstas nos incisos I, II e IV desta Cláusula poderão ser aplicadas juntamente com as do inciso III, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de cinco dias úteis, nos termos do § 2º do artigo 87 da Lei nº 8.666/93.

PARÁGRAFO QUARTO- A aplicação de qualquer das sanções administrativas previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

PARÁGRAFO QUINTO - 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.

PARÁGRAFO SEXTO - As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da

garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pelo Contratante.

PARÁGRAFO OITAVO - As sanções administrativas serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

PARÁGRAFO NONO - As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

PARÁGRAFO DÉCIMO – Quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar documentação exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta ou falhar na execução do contrato, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e será descredenciado do SICAF, ou dos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais combinações legais.

PARÁGRAFO DÉCIMO - PRIMEIRO – O valor correspondente a qualquer multa aplicada à **CONTRATADA**, garantida a observância dos princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá ser descontado de acordo com o Parágrafo Décimo Primeiro desta Cláusula, ou ainda, a critério da **CONTRATANTE**, mediante depósito, via GRU – Guia de Recolhimento da União, informando a UG 153173, a GESTÃO: 15253; o CÓDIGO: 28852-7 e o CNPJ da **CONTRATADA**, a ser realizado em até 10 (dez) dias após o recebimento da notificação, ficando a **CONTRATADA** obrigada a comprovar o recolhimento, por meio de apresentação da cópia da referida guia. O formulário da **GRU** poderá ser obtido no sítio da STN, www.stn.fazenda.gov.br/siafi/index_GRU.asp.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO– Decorrido o prazo de 10 (dez) dias para o recolhimento da multa, o débito será acrescido de 1% (um por cento) de mora por mês/fração, inclusive referente ao mês da quitação/consolidação do débito, limitado o pagamento com atraso em até 60 (sessenta) dias após a data da notificação, e, após este prazo, o débito será cobrado judicialmente.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - Se a multa aplicada for superior ao valor dos pagamentos eventualmente devidos, responderá a **CONTRATADA** pela sua diferença, podendo ser esta cobrada judicialmente.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO – No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia, o **CONTRATANTE** poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, do pagamento em questão, até a decisão final da defesa prévia. Caso a defesa prévia seja aceita, ou aceita parcialmente, pelo **CONTRATANTE**, o valor retido correspondente será depositado em favor da **CONTRATADA**, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final da defesa apresentada.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO – A sanção estabelecida no inciso V desta Cláusula é de competência exclusiva do Senhor Ministro de Estado da Educação, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 02 (dois) anos de sua aplicação, nos termos do § 3º do artigo 87 da Lei nº 8.666/93.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO – As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a **CONTRATADA** de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto à **CONTRATANTE**, decorrentes das infrações cometidas.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – A inexecução total ou parcial do contrato enseja sua rescisão pela **CONTRATANTE**, que será formalmente motivada nos autos, assegurado o contraditório e a ampla defesa, com as consequências previstas abaixo.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A rescisão contratual poderá ser:

I. determinada por ato unilateral e escrito da **CONTRATANTE**, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666/93 e será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, em conformidade com o § 1º do art. 79 da Lei nº 8.666/93;

II. amigável, por acordo entre as partes, mediante autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, reduzida a termo no processo de licitação, desde que haja conveniência da **CONTRATANTE**;

III. judicial, nos termos da legislação.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Constituem motivos para rescisão do contrato os previstos no art. 78 da Lei nº 8.666/93.

PARÁGRAFO TERCEIRO - Em caso de rescisão prevista nos incisos XII a XVII do art. 78 da Lei nº 8.666/93, sem que haja culpa da **CONTRATADA**, será esta ressarcida dos prejuízos regulamente comprovados, quando os houver sofrido, devolvida a garantia de que trata a Cláusula Décima deste contrato e de pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão, se for o caso, quando devidamente comprovados.

PARÁGRAFO QUARTO - A rescisão contratual de que trata o inciso I do art. 79 acarreta as consequências previstas no art. 80, incisos I a IV, ambos da Lei nº 8.666/93.

DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - É admitida repactuação de preços, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano das datas dos orçamentos aos quais a proposta se referir, conforme estabelece o art. 5º do Decreto nº 2.271, de 1997 e art. 37 da IN/SLTI/MPOG nº 02/2008, alterado pela IN/SLTI/MPOG nº 03/2009.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A repactuação para fazer face à elevação dos custos da contratação, respeitada a anualidade disposta no item acima e que vier a ocorrer durante a vigência do contrato, é direito do contratado, e não poderá alterar o equilíbrio econômico e financeiro do contrato, conforme estabelece o art. 37, inciso XXI da Constituição da República Federativa do Brasil, sendo assegurado ao prestador dos serviços receber pagamento mantidas as condições efetivas da proposta.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quanto forem necessárias em respeito ao princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão-de-obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado a partir: **da data limite para apresentação das propostas constante do instrumento**

convocatório; ou, da data do orçamento a que a proposta se referir, admitindo-se, como termo inicial, a data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vinculados às datas-bases destes instrumentos, **conforme art. 38 da IN/MPOG nº 02/2008, alterada pela IN/MPOG nº 03/2009.**

PARÁGRAFO QUARTA - Nas repactuações subseqüentes à primeira, **a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.**

PARÁGRAFO QUINTO - As repactuações serão precedidas de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação das planilhas de custos e formação de preços, ou do novo acordo ou convenção coletiva ou dissídio coletivo da categoria que fundamenta a repactuação .

PARÁGRAFO SEXTO - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal ou sentença normativa.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Quando da solicitação da repactuação, para fazer jus à variação de custos decorrente do mercado, esta somente será concedida mediante a comprovação pelo contratado do aumento dos custos, considerando-se:

- os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;
 - as particularidades do contrato em vigência;
 - a nova planilha com a variação dos custos apresentada;
 - indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referencia, tarifas públicas ou outros equivalentes; e
- o novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;

PARÁGRAFO OITAVO - A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir a solicitação e da entrega dos comprovantes d e variação dos custos.

PARÁGRAFO NONA - As repactuações, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento, e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.

PARÁGRAFO DÉCIMO - O prazo referido no parágrafo acima ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos

PARÁGRAFO DÉCIMO - PRIMEIRO O CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos apresentada pela CONTRATADA

PARÁGRAFO DÉCIMO – SEGUNDO - As repactuações a que o contrato fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO – TERCEIRO - Os novos valores contratuais decorrentes da repactuação terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

- A partir da assinatura do termo aditivo;
- Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou

- Em data anterior à repactuação, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra **e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa** que contemple data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

PARÁGRAFO DÉCIMO – QUARTO - No caso previsto no subitem parágrafo anterior, o pagamento retroativo deverá ser concedido exclusivamente para os itens que **se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva, conforme preceitua o art. 40, §1º, da IN/MPOG nº 02/2008, alterada pela IN/MPOG nº 03/2009.**

PARÁGRAFO DÉCIMO – QUINTO - As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

PARÁGRAFO DÉCIMO – SEXTO A empresa contratada para a execução de remanescente de serviço tem direito à repactuação nas mesmas condições e prazos a que fazia jus a empresa anteriormente contratada, devendo os seus preços ser corrigidos antes do início da contratação, conforme determina o art. 24, inciso XI da Lei nº 8.666, de 1993.

DOS CASOS OMISSOS

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – A execução deste contrato, bem assim os casos nele omissos, regulam-se pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de direito público, aplicando-se supletivamente, os princípios de teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, na forma do artigo 54 da Lei nº 8.666/93.

DA ANÁLISE

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - A minuta do presente Contrato foi devidamente analisada e aprovada pela Procuradoria Federal no FNDE, conforme determina a legislação em vigor.

DA PUBLICAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – A publicação resumida deste instrumento, na Imprensa Oficial, que é condição indispensável para sua eficácia, será providenciada pela **CONTRATANTE** até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias a partir daquela data, nos termos do parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/93.

DO FORO

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – O Foro para dirimir questões relativas à presente contratação será o Foro da Seção Judiciária do Distrito Federal, com prejuízo a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justos e contratados, assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins previstos em direito, na presença das duas testemunhas abaixo identificadas, que a tudo assistiram e que também o subscrevem.

**JOSÉ CARLOS WANDERLEY DIAS DE
FREITAS, P/ CONTRATANTE**

P/ CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1. _____

2. _____

Nome:

Nome:

CPF:

CPF:

RG:

RG: