SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ-DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DE MATO GROSSO

TERMO DE REFERÊNCIA

1OBJETO

1.1O presente Termo de Referência, devidamente alinhado com o Planejamento Estratégico Institucional do Departamento de Polícia Federal e em conformidade com o PDTI-Plano Diretor de Tecnologia da Informação, tem por objeto a contratação de serviços especializados na área de Tecnologia da Informação-TI, visando o atendimento das necessidades da SR/DPF/MT-Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal no Estado de MATO GROSSO, para:

a)Execução continuada de atividades do processo de tratamento de incidentes e solicitação de serviços com suporte técnico remoto e presencial (*Service Desk*) a usuários, nos moldes das boas práticas descritas nas bibliotecas ITIL, abrangendo o esclarecimento de dúvidas dos usuários de serviços da TI do CONTRATANTE, o gerenciamento de incidentes, atividade que inclui: detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento;

b)Prestação de serviços de assistência técnica em TI, ao parque de equipamentos, atualmente instalado ou que venha a ser instalado, compreendo a manutenção corretiva de equipamentos (microcomputadores, servidores, *notebooks*, impressoras a jato de tinta, impressoras matriciais, impressoras a laser; equipamentos ativos de rede como: *switches*, *hubs*, concentradores ópticos, cabeamentos e roteadores; *scanners*, *plotters*, projetores multimídia, e outros);

c)Instalação e suporte aos programas aplicativos em equipamentos de usuários tais como: sistema operacionais da *Microsoft* ou *Linux*, *MS Office*, *BR Office*, *Adobe Acrobat Reader*, compactadores de arquivos, programas de gravação de mídias óticas, *drivers* de periféricos, antivírus *Symantec*, *Coreldraw*, *Internet Explorer*, *Firefox*, *Thunderbird*, *Java Runtime*, *Google Earth*, e outros aplicativos corporativos ou de interesse do CONTRATANTE.

1.1.1Os serviços que ora se buscam contratar deverão estar em conformidade com os padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE e especificados nas boas práticas, mediante o atendimento de chamados inseridos em sistema de informação específico que serão encerrados após a confirmação da resolução do problema, na forma de serviços continuados, remotos e presenciais, pagos pelo quantitativo mensal de resultado recebido e homologado como aderente às especificações deste Termo de Referência - TR, pelo prazo de 12 (doze) meses, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses.

2FUNDAMENTAÇÃO

2.1OBJETIVO DA CONTRAÇÃO

2.1.1A presente contratação tem por objetivo dar continuidade ao atendimento e suporte aos usuários dos serviços de tecnologia da informação do CONTRATANTE, seguindo a organização e o roteiro de atendimento definidos no item 4 desse Termo de Referência.

2.1.2O atendimento ao usuário tem como tarefa principal manter os ANS (Acordo de Níveis de Serviço) oferecidos nos serviços de atendimento, assistência técnica e manutenção de equipamentos de informática.

2.2NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.2.1A maioria dos colaboradores do CONTRATANTE utiliza equipamentos e recursos de tecnologia da informação para execução das atividades e processos necessários ao funcionamento da Instituição.

2.2.2O atendimento e a assistência técnica aos usuários de soluções de TI, bem como a manutenção dos equipamentos de informática são atividades essenciais para a continuidade das atividades institucionais.

2.2.3Relativamente à assistência técnica devemos registrar que parte do parque computacional do CONTRATANTE encontra-se descoberto de garantia técnica contratual. Tal situação aumenta o risco de interrupções prolongadas dos serviços de TI aos usuários.

2.2.4Assim, buscando melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo CONTRATANTE, mediante o pronto atendimento às demandas da sociedade e do público interno em geral, torna-se imprescindível a manutenção de sua infra-estrutura de tecnologia da informação, mais especificamente os microcomputadores, servidores, impressoras, switches, scanners, plotters, notebooks e outros equipamentos, de forma a apoiar, tempestivamente os usuários no processos de trabalho do Órgão e suas atividades finalísticas.

2.2.5Atualmente, os serviços objetos desse contrato são, em sua maior parte, executados por colaboradores terceirizados e cujo os contratos vigentes têm datas próximas do vencimento, não sendo possível sua renovação em vista de orientação da SLTI/MPOG e do TCU, sendo indispensável à conclusão deste processo licitatório, sob pena de prejudicar ou até mesmo paralisar as atividades do CONTRATANTE.

2.3CONTEXTUALIZAÇÃO

2.3.1Os serviços objetos do presente Termo de Referência eram contratados pelo regime de Postos de Trabalho. Buscando a adequação às exigências da Instrução Normativa SLTI/MPOG 04/2008, será dado início à coleta de informações completas a respeito dos serviços de *service desk* e outros prestados, a fim de iniciar um sistema de avaliação e remuneração com base no desempenho apresentado pelo fornecedor. Dessa forma, a área de TI desenvolverá uma base histórica de dados de atendimento (roteiros de atendimento, prazos e outras informações relevantes), para subsidiar futuras contratações.

2.3.2É importante ressaltar que a transição para a IN04 se dará ao longo do ano de 2009 e próximo exercício, ou seja, a transição completa para o pleno cumprimento da instrução se dará paulatinamente, conforme a própria Portaria SLTI 11 explicita textualmente:

> *"... formalizando assim sua própria trilha de transição, que certamente na maioria dos casos* ***não estará completa*** *já no início de 2009.*
>
> *Desta forma, o órgão central entende que a aplicação da IN SLTI 04/2008 pelos órgãos integrantes do SISP* ***ocorrerá de forma gradual até o final do exercício de 2009, sendo implementada por etapas.*** *Devendo os mesmos encaminharem a SLTI formalmente o seu plano de metas para contratualização, na forma e no prazo estabelecido por esta secretaria.*
>
> *De forma incipiente, esse material constitui as bases para o modelo de Governança do SISP e servirá como "contratualização" entre as partes* ***para alcançar a necessária maturidade do ambiente****."*[1]

2.4FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.4.1O presente Termo de Referência foi elaborado em conformidade com os seguintes regramentos:

Decreto Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967;
Lei nº 8.666, de 21 de julho de 1993;
Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002;
Lei nº 11.077, de 30 de dezembro de 2004;
Decreto nº 1.070, de 02 de março de 1994;
Decreto nº 2.271, de 07 de julho de 1997;
Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000;
Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005;
Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008 e;
Instrução Normativa nº 04, de 19 de maio de 2008.

2.4.2Os serviços aqui tratados possuem natureza de serviço comum e caráter continuado para fins do disposto no Art. 4º do Decreto nº 5.450/2005 e serão contratados mediante a modalidade Pregão Eletrônico. A modalidade adotada observa, ainda, o disposto no Acórdão nº 2.471/2008 do Tribunal de Contas da União.

2.5 TIPO DE SERVIÇO

2.5.1Diante do exposto, a Coordenação de Tecnologia da Informação do DPF e o Núcleo de Tecnologia da Informação da SR/DPF/MT, na busca da eficiência do gasto público na contratação de serviços de Tecnologia da Informação, celeridade processual e ampla concorrência entre as licitantes, entende estarem presentes nos serviços a serem contratados todos os elementos necessários ao enquadramento do objeto no art. 1° da Lei 10.520 de 17 de julho de 2002.

2.5.2Os serviços objeto deste termo de referência são classificados como serviços continuados.

2.6MODALIDADE LICITATÓRIA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

2.6.1A modalidade de licitação proposta para a contratação dos serviços é o PREGÃO, na forma eletrônica, tendo em vista tratar-se de serviços que se enquadram no conceito de serviços comuns

[1] Grifo nosso

como preconizado no art. 1° da Lei 10.520/2002, bem como nos entendimentos do Tribunal de Contas da União exarados nos Acórdãos 1480/2007, 1172/2008 e 1114/2006.

O tipo de licitação é o MENOR PREÇO GLOBAL, que constituir-se-á no critério de seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação e bens e serviços de informática. O agrupamento dos serviços de *service desk* e assistência técnica reduzirá consideravelmente os riscos de execução, já que deve existir um grande volume de interação entre os dois serviços e seu particionamento aumenta o risco de problemas de comunicação entre essas equipes, como também irá permitir propostas mais consistentes e econômicas por parte dos licitantes, reduzindo os custos a serem apresentados. Por fim, essa associação de serviços irá permitir uma melhor seleção de empresas, pois que as licitantes deverão ter todas as capacidades inerentes aos serviços agrupados para a efetiva participação no certame, evitando assim que empresas sem a necessária qualificação interfiram num processo cujo objetivo é a seleção de uma empresa realmente capaz de atender ao CONTRATANTE com eficiência e economicidade.

2.7 BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS DA CONTRATAÇÃO – RESULTADOS ESPERADOS

2.7.1 Esta contratação busca alcançar os seguintes resultados:

d)Reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios do CONTRATANTE, dentro dos ANS e prioridades acordados;
e)Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes;
f)Oferecer aos usuários de TI a manutenção dos equipamentos de informática, de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE;
g)Criação de uma base histórica das reais tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI do CONTRATANTE.

3DESCRIÇÃO DOS ITENS A CONTRATAR E SUA MENSURAÇÃO

3.1 O processo de atendimento e tratamento de incidentes tem por objetivo principal minimizar o tempo de interrupção causado pelo funcionamento anormal de serviços de Tecnologia da Informação utilizados no DPF, minimizando os impactos aos usuários.

3.2 O escopo objeto da atuação nesse contrato abrange:

a)Dúvidas em uso de equipamentos e aplicativos comuns e corporativos;
b)Manutenção de acesso em ambiente de trabalho;
c)Manutenção do ambiente de trabalho;
d)Falhas de equipamento;
e)Serviços de assessoria técnica;

3.3 O cardápio de serviços atendidos está detalhado no Anexo I – Cardápio de Serviços.

DA MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.4 Considerando que os serviços objeto do presente Termo de Referência eram, como já mencionado anteriormente, contratados pelo regime de Postos de Trabalho, não havia, no âmbito do CONTRATANTE, uma obrigatoriedade de se registra todo e qualquer atendimento, bem como uma ferramenta específica para o registro de chamados e solicitações de serviços nos moldes das melhores práticas de T.I., não possuindo, desta forma, uma base histórica confiável de dados de

atendimento e outras informações suficientes e necessárias à mensuração quantitativa dos serviços que se ora busca contratar.

3.5 A DITEC - Diretoria Técnico Científica/DPF vinha registrando suas demandas internas por meio de uma ferramenta própria daquela Diretoria, onde consta o registro médio de 259 solicitações de serviços nos primeiros seis meses de 2009, projetando uma demanda de 3.112 solicitações anuais para um parque de 410 estações de trabalho. Tal base registrada possibilitou o estabelecimento do índice de 0,631 chamados no mês/estação de trabalho.

3.6 Buscando estabelecer um paradigma para todo o ambiente tecnológico do CONTRATANTE, procederemos a aplicação desse índice para todo o parque a ser coberto pela presente contratação. Mas, com o escopo de minimizar possíveis erros de cálculos, pesquisamos em outros processos licitatórios de mesma natureza com vistas a estabelecer um parâmetro comum. Nessa avaliação, vislumbrou-se a contratação levada a efeito por meio do Edital nº 015/2009-Ministério dos Transportes, onde consta a média de 815 atendimentos mensais para um parque de 1.500 estações de trabalho, encontrando o índice de 0,543 chamados no mês/estação de trabalho. Sendo a média do índice registrado na DITEC/DPF e o encontrado pelo Ministério dos Transportes de 0,587 chamados no mês/estação de trabalho.

3.7 Considerando as especificidades do CONTRATANTE bem como das demais Unidades Descentralizada da SR/DPF/MT. Considerando ainda o aumento previsto do parque computacional no próximo exercício, entendemos que a aplicação do **índice de 0,600 mês/estação de trabalho** será o mais adequado para a mensuração dos serviços para o parque que se busca atender por meio da presente contratação.

3.8 No decorrer da gestão do contrato será gerado um histórico de informações e dados de atendimento por meio da ferramenta SGSD-Sistema Gerenciador de Service Desk relativos ao objeto da contratação, por meio da qual propiciará à Administração a apresentação de proposta no sentido de adequar o ajuste, promovendo supressões ou acréscimos e ainda o necessário equilíbrio econômico-financeiro inicial nos serviços ora contratados, nos termos do Art. 65 da Lei nº 8.666/1993.

3.9 Desta forma, a CTI/DPF utilizou-se dos parâmetros abaixo para fazer um cálculo na mensuração dos serviços definidos em razão do quantitativo de acionamentos e solicitações de serviços assim apurados nos órgãos centrais:

UNIDADE	**QUANT. DE ESTAÇÕES**	**CÁLCULO ESTIMATIVO MÊS**	**CÁLCULO ESTIMATIVO ANO**
DITEC	466	279,60	3355,20
ANP	2054	1232,40	14788,80
SEDE	3462	2077,20	24926,40
CTI	264	158,40	1900,80
SR/DF	571	342,60	4111,20
TOTAL GERAL	**6817**	**4090,20**	**49082,40**

3.9.1 Aplicando o índice de 0,600 elaborado pela CTI/DPF à realidade da SR/DPF/MT temos o seguinte cálculo estimativo para a SR/DPF/MT e Descentralizada:

UNIDADE	QUANT. DE ESTAÇÕES	CÁLCULO ESTIMATIVO MÊS	CÁLCULO ESTIMATIVO ANO
SR/MT e Descentralizadas	597	358,20	4.298,4

4 ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

4.1 Descrição Geral

4.1.1 A gerência e tratamento dos incidentes e solicitações do usuário será apoiado por ferramenta adequada chamada de SGSD (Sistema de Gestão de *Service Desk*) que atribuirá para cada incidente ou solicitação um identificador (chamado *ticket*) e será usado para armazenar todo o histórico do tratamento dado ao incidente ou solicitação. Essa ferramenta, fornecida pelo CONTRATANTE, é usada para a contabilização dos serviços com vista a gerência dos ANS, e é responsabilidade da CONTRATADA manter seus registros atualizados em tempo real.

4.1.2 O SGSD equivale ao Sistema de Controle de Ordem de Serviço e o *ticket* a sua numeração.

4.1.3 Os microcomputadores instalados na central de atendimento deverão estar interligados em rede local, com acesso a todas as facilidades necessárias ao atendimento: Internet, serviço de correio eletrônico, sistema específico para gestão de *service desk*, dentre outros necessários.

4.1.4 Os chamados serão recebidos principalmente por meio de ligações telefônicas gratuitas (0800) direcionadas a uma central de atendimento, mas devem ser considerados outros meios de recepção, tais como: correio eletrônico, fax, *Chat*, dentre outros.

4.1.5O *link* de comunicação de dados para o acesso ao SGSD e base de conhecimento será disponibilizado, com ônus da CONTRATADA, com recursos de segurança implementados e interligando o CONTRATANTE à central de atendimento.

4.1.6A CONTRATADA terá que manter continuamente atualizada base de conhecimento, suportada por sistema gerenciador de banco de dados, a qual conterá roteiros de atendimentos *scripts* para permitir atendimento imediato dos chamados recebidos.

4.2 Fluxo de atendimento

4.2.1O tratamento dos incidentes será realizado em níveis de atendimento. Os níveis são grupo de técnicos com conhecimento e ferramentas gradualmente mais especializadas para atender aos incidentes.

4.2.2O Primeiro Nível é o Tele-suporte (*Service Desk*) que deve prover um ponto central de contato de todos os usuários de TI do CONTRATANTE.

4.2.3 O *Service Desk* registra e acompanha todos os incidentes, solicitações de serviços e acesso, e prover ao usuário uma interface de acesso a outros processos e atividades do Serviço de Operações.

4.2.4 O Segundo Nível consiste no Atendimento Presencial no ambiente do usuário, que é sempre acionado quando o primeiro nível não conseguir resolver o incidente ou solicitação, pelo tele-suporte.

4.2.5 Quando a CONTRATADA identificar que a solução do incidente ou solicitação depender de serviços especializados do CONTRATANTE, essa deve escalonar o tratamento para um Terceiro Nível.

4.2.6 O Terceiro Nível consiste em equipes de especialistas nos diversos Serviços de Operação do CONTRATANTE, como a Equipe de Suporte a Rede, de Suporte a Banco de Dados e outros.

4.2.7 Os serviços de equipes de especialistas não são objeto desse contrato, entretanto a CONTRATADA deve solicitar o serviço registrando no SGSD ou através de outro meio definido pelo CONTRATANTE, aguardar o resultado e verificação de sua efetividade para então proceder o fechamento do atendimento.

4.2.8 O fechamento inclui duas etapas: o registro dos detalhes da solução implementada e a comunicação da solução ao usuário.

4.2.9 O usuário terá a oportunidade de em até dois dias aceitar ou rejeitar a solução.

4.2.10 Caso o usuário aceite, será convidado a fazer sua avaliação de satisfação.

4.2.11 Caso rejeite a solução, ela deve ser reaberta e continuar seu tratamento pela CONTRATADA.

4.2.12 Os atendimentos resolvidos a mais de dois dias úteis, comunicados ao solicitante e não avaliados pelo mesmo podem ser “fechados sem avaliação”.

4.3 Serviço de Tele-suporte

4.3.1 Os serviços de Tele-suporte deverão estar disponíveis aos usuários do CONTRATANTE, 24 horas por dia e 7 dias na semana, em todo o território nacional.

4.3.2 Estima-se que a demanda nos fins de semana, feriados e nos períodos de 19:30 à 7:30 apresentam redução da ordem de 85% do número de chamados.

4.3.3 A central de telefonia da CONTRATADA deve possuir pelo menos as funcionalidades de: implementação de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam para a Central, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas. Essas informações devem ser fornecidas mensalmente para o CONTRATANTE e as mesmas devem ser passíveis de auditoria pelo CONTRATANTE.

4.3.4 As responsabilidades do *Service Desk* incluem:

a) Receber e registrar no SGSD todos os incidentes e solicitações, categorizando e priorizando os mesmo;

b) Esclarecer as dúvidas dos usuários;
c) Promover a investigação e diagnóstico inicial dos incidentes;
d) Acompanhamento todo ciclo de vida de incidentes e solicitações, escalando-os quando necessário e encerrando aqueles que tiverem sua solução confirmada;
e) Cuidar do cumprimento dos ANS no que abrange esse contrato;
f) Manter os usuários informados do estado dos serviços, incidentes e solicitações;
g) Produzir informações gerenciais;
h) Identificar necessidades de treinamento dos usuários;
i) Contribuir na identificação de problemas;
j) Criar novos *scripts* de atendimento e manter atualizados os existente quando for necessário;
k) Manter uma base FAQ (*Frequently Asked Questions*) para auto atendimento dos usuários;
l) Nos casos em que o atendimento não for resolvido, a equipe de telessuporte deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte presencial.

4.3.5A CONTRATADA deverá assegurar que os profissionais alocados, em razão do contrato com o CONTRATANTE, sejam qualificados e com perfil para as tarefas.

4.3.6A CONTRATADA deverá assegurar que os atendentes do *Service Desk* tenha no mínimo os seguintes conhecimentos técnicos:

a)Curso de segundo grau completo;
b)Conhecimento em configuração e instalação de equipamento;
c)Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos;
d)Conhecimento de manutenção em sistemas operacionais e ferramentas de escritório;
e)Curso técnico na área de informática;
f)Experiência de pelo seis meses em tele-suporte e domínio das técnicas de atendimento de voz;
g)Conhecimentos de inglês técnico.

4.3.7 Os técnicos da CONTRATADA deverão estar aptos a trabalhar com as versões futuras de software à medida que forem sendo lançadas no mercado.

4.4 Serviço de Atendimento Presencial

4.4.1 Os serviços de atendimento presencial serão prestados nas dependências do CONTRATANTE, visando facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento, fiscalização e otimização contínua dos processos de gestão dos serviços, por parte do CONTRATANTE.

4.4.2 O CONTRATANTE disponibilizará espaço, apropriado e segregado, em cada local de atendimento enumerado no item 5.3 que ficará a disposição da CONTRATADA para uso das equipes de Atendimento Presencial;

4.4.3As responsabilidades do Atendimento Presencial incluem:

a) Receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no SGSD;
b) Ler o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente;
c) Caso seja possível e com a autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente o ambiente do usuário tentando resolver o incidente ou a solicitação;
d) Fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação;
e) Manter crachá de identificação com foto sempre visível enquanto estiver nas

dependências do CONTRATANTE;
f) Respeitar as normas de segurança e acesso do CONTRATANTE, incluindo o sigilo das informações;
g) Manter-se atualizado nas ferramentas que dispõe para o atendimento;
h) Auxiliar o usuário no uso de aplicativos padronizados pelo CONTRATANTE;
i) Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando ao CONTRATANTE a necessidade de aquisições para a solução do incidente o solicitação;
j) Assistir o usuário quando na necessidade de instalação, alteração ou remoção de equipamentos ou softwares no ambiente do usuário;
k) Caso não seja possível resolver o incidente ou solicitação em seu nível, identificar quem pode solucionar e escalonar o incidente ou solicitação;
l) Implementar solução de contorno para mitigar, mesmo que parcialmente, o incidente até sua solução definitiva;
m) Zelar pela urbanidade no ambiente do CONTRATANTE;
n) Registrar no SGTI detalhes do tratamentos dados ao incidente de forma a manter-se um histórico que possa ser útil a outro nível em caso de escalonamento.

4.4.4A CONTRATADA deverá assegurar que os atendentes do Atendimento Preferencial tenha no mínimo os seguintes conhecimentos técnicos:

a) Curso médio completo;
b) Conhecimento em configuração e instalação de equipamento;
c) Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos;
d) Conhecimento de manutenção em sistemas operacionais e ferramentas de escritório;
e) Conhecimento em configuração e instalação de equipamentos de informática;
f) Conhecimento em emuladores de terminais 3270;
g) Conhecimento de rede locais de computadores;
h) Conhecimento de cabeamento estruturado;
i) Mínimo de 6 (seis) meses de experiência na área de informática em atendimento e suporte a sistemas e usuários.
j) Curso técnico em manutenção de microcomputadores.
k) Conhecimento da língua inglesa no nível técnico;

4.5Catálogo de Serviços e ANS

4.5.1O Anexo I contém o Catálogo de Serviços do CONTRATANTE.

4.5.2O Catálogo de Serviços contém todos os serviços que são fornecidos pela área de TI do CONTRATANTE a seus usuários e contém para cada serviço sua descrição, prioridade, cliente, responsável.

4.5.3O Catálogo de Serviços é a base para a classificação, priorização e criação de *scripts* de tratamento dos incidentes e solicitações.

4.5.4O Anexo I contém os serviços que de responsabilidade da CONTRATADA com seus respectivos ANS, que serão utilizados para fins de gerenciamento desse contrato e parametrização para as glosas previstas.

4.5.5O Anexo II contém o resumo dos acordos de níveis de serviço entre e CONTRATADA e o CONTRATANTE e a fórmula de cálculo da fatura mensal.

4.5.6 ***Scripts* de Atendimento**

4.5.7 Cabe à CONTRATADA a criação dos roteiros de atendimento (roteiros e/ou “passo a passo”). Para isso, esta deve seguir alguns procedimentos padronizados, a saber:

4.5.7.1 Para promover uma uniformidade na criação da base de conhecimento, será criado pelo CONTRATANTE um formulário padrão, que deverá ser preenchido pela CONTRATADA no SGSD.

4.5.7.2 Todos os eventos, atendimentos e incidentes já conhecidos deverão ter um roteiro de atendimento, a ser utilizado pelos níveis de atendimento. Esses roteiros serão inseridos no SGSD, armazenado-os no Banco de Dados para futuras consultas e atendimentos. Essa inserção deve ser controlada e aprovada pelo CONTRATANTE, devendo-se adotar os seguintes procedimentos:

a) Os roteiros criados no mês deverão ser apresentados ao Gestor do Contrato na data de apresentação da Fatura/Nota Fiscal, para fins de aprovação e validação;

b) A real funcionalidade dos roteiros poderá ser verificada, pelo Gestor do Contrato, junto aos níveis de atendimento, fazendo a utilização dos referidos roteiros em atendimentos reais;

c) Após a validação os roteiros não aprovados, incompletos ou que não atendam a finalidade ao qual se destinavam, deverão ser revistos e reapresentados no mês subseqüente;

d) Os roteiros só poderão ser inseridos no SGSD após validação e aprovação do Gestor do Contrato;

4.6 Prioridade de atendimento

4.6.1 Para efeito de classificação do chamado quanto ao nível de severidade será usada a tabela abaixo:

CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
Urgente	Atividade indicada pelo gestor do contrato como tal
Crítica	O incidente está impossibilitando o trabalho de vários usuários
Importante	O usuário informa que está impossibilitado de trabalhar
Normal	O usuário pode desempenhar seu trabalho, porém uma atividade importante de seu dia-a-dia está com problemas
Baixa	O usuário pode continuar a trabalhar normalmente

4.6.2 Será dada prioridade ao atendimento dos chamados de acordo com o seu nível de severidade;

4.6.3 Será fornecida, pelo CONTRATANTE, uma lista de até 25 usuários com atendimento preferencial;

4.6.4 Os chamados em cada classificação devem ser atendidos sequencialmente pela ordem cronológica;

4.6.5 Todos os chamados de usuários com atendimento preferencial serão solucionados antes dos demais chamados de mesma severidade, independentemente da ordem de chegada;

4.6.6O CONTRATANTE poderá alterar, a qualquer momento e a seu critério, a classificação de prioridade de atendimento e a lista de usuários preferenciais, devendo informar formalmente à CONTRATADA com antecedência mínima de 24 horas.

5LOCAIS E PERÍODOS DE PRESTAÇÕES DO SERVIÇOS

5.1 Os serviços de atendimento remoto *(Service Desk*) serão prestados em prédio ou sede da empresa CONTRATADA com seus equipamentos, seu softwares e local adequado para a execução dos serviços.

5.2 Na mensuração da demanda para o Serviço de Telessuporte, a ser implantado, deve ser consideradas necessidades em caráter de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana (24/7). Para os períodos noturnos, entre as 20:00 e 08:00 e fins de semana, estima-se que a demanda de atendimentos seja reduzida em 85%.

5.2.1 O prazo de cumprimento do ANS fica suspenso nos fins de semana, feriados e no horário noturno (18:00 às 06:00) para as Delegacias de Barra do Garças-MT; Cáceres-MT; Rondonópolis-MT e Sinop-MT até o próximo dia útil, devido ao atendimento reduzido e o alto custo de se manter uma equipe para atendimento nestes locais.

5.3 O atendimento presencial será realizado nas dependências do Departamento de Polícia Federal nos seguintes endereços:

***a)* Edificio sede da Superintendência da Polícia Federal no Estado de Mato Grosso:**

- End.: Av Rubens de Mendonça, 1205, Bairro Araes, Cuiabá-MT 78008-000

***b)* Sala da Polícia Federal no Aeroporto de Várzea Grande:**

- End.: Aeroporto Internacional Marechal Rondon, Av João Ponce de Arruda S/N, Jardim Aeroporto Várzea Grande MT 78110-900

***c)* Delegacia de Polícia Federal em Barra do Garças-MT:**

- End.: Rua Simião Arraia, 377, Bairro Centro, Barra do Garças / MT 78600-000

***d)* Delegacia de Polícia Federal em Cáceres-MT:**

- End.: Av. Getulio Vargas, 2125, Bairro COC, Caceres-MT, 78200-00

***e)* Delegacia de Polícia Federal em Rondonópolis-MT:**

- End.: Rua sete de setembro, 558, Bairro Vila Birigui, Rondonópolis-MT, 78705-010

***f)* Delegacia de Polícia Federal em Sinop-MT**

- End.: Av das Figueiras, 1115, Esquina com Rua das Rosas, Bairro Centro Sinop- MT, 78550-000

5.4 Eventualmente, poderão ser solicitado atendimento presencial em outros locais, diversos dos listados no item 5.3, visando apoiar atividades do CONTRATANTE, como em exposições, fiscalizações, seminários e outros.

5.5 Será disponibiliza pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, em cada um dos endereços mencionados, uma sala ou um espaço segregado para, se esta entender necessário, instalação de um laboratório/oficina de informática ou para uso dos profissionais de atendimento presencial.

5.6 Todos os deslocamentos, que se fizerem necessários, das equipes serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convir.

5.7 Relativamente às Unidades da SR/DPF/MT E DELEGACIAS DE POLÍCIA FEDERAL NO ESTADO DE MATO GROSSO declaradas, por intermédio de Laudos de Avaliação Ambiental, áreas periculosas em razão de armazenamento de munições, pólvora, explosivos, produtos químicos, inflamáveis, agentes biológicos e equipamentos de raio X.

6 TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 O período de transição é o momento que a CONTRATADA assume a responsabilidade de forma gradual pelos serviços prestados pela antiga fornecedora de serviços, preparando-se para o início efetivo da operação. O início da prestação dos serviços será conduzido de acordo com o seguinte plano de transição:

ORDEM	AÇÃO	RESPONSÁVEL
1º	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais	CONTRATANTE/ CONTRATADA
2º	Assinatura do contrato. O início da prestação dos serviços se dará em 10 dias úteis da assinatura do contrato, preferencialmente no primeiro dia do mês mais próximo. Caso não seja possível, será calculado, para efeitos de pagamentos, o valor proporcional a trinta dias, no primeiro mês de prestação dos serviços. Poderá ser autorizado o início da prestação dos serviços em prazo menor se a CONTRATADA declarar formalmente que está plenamente apta à assunção.	CONTRATANTE/ CONTRATADA
3º	Fornecimento de instruções de uso e configuração necessária para o uso do SGSD,	CONTRATANTE/ CONTRATADA
4º	Início oficial da prestação de serviços	CONTRATADA
5º	Os três primeiros meses de prestação de serviços formam o período de adaptação sendo aplicadas parcialmente o valor das glosas por descumprimento do ANS, prevalecendo os demais elementos de faturamento, segundo o seguinte: * No primeiro não incidirá nenhuma abatimento por glosa; * No segundo será descontado 1/3 (um terço) do valor de eventuais glosas; * No terceiro será descontado 2/3 (dois terços) do valor de eventuais glosas. * A partir do quarto mês as eventuais glosas serão aplicadas integralmente.	CONTRATANTE/ CONTRATADA

7ESTIMATIVA DE PREÇOS

7.1No intuito de elaborar orçamento condizente com o modelo de contratação especificado no Termo de Referência e com a prática de mercado, realizou-se, ainda, levantamento de preços junto a diversas empresas do ramo. Apresentaram propostas as empresas:

a)IBROWSE Consultoria e Informática Ltda.
b)POWERLOGIC Consultoria e Sistemas S.A.
c)RENA Tecnologia

7.2Os preços ofertados pelas referidas empresas, encontram-se lançados no quadro comparativo a seguir:

EMPRESA	VLR. MENSAL (R$)	VLR. ANUAL (R$)
IBROWSE	R$ 59.856,76	R$ 718.281,12
POWERLOGIC	R$ 67.338,00	R$ 808.056,00
RENA	R$ 38.771,26	R$ 465.255,12
MÉDIA	R$ 55.338,67	R$ 663.864,08

7.3Para que o orçamento estimado efetivamente reflita os preços de mercado, utilizou-se como referência a média dos valores informados nas propostas de preços apresentadas pelas empresas do ramo.

7.4O orçamento anual do contrato, elaborado nessas bases, restou estimado em R$ 663.864,08 (seiscentos e sessenta e três mil, oitocentos e sessenta e quatro reais e oito centavos).

8MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

8.1 Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de desempenho e qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução e operação dos serviços e gestão de seus recursos humanos.

9 REPACTUAÇÃO DO CONTRATO

9.1 A repactuação do contrato é permitida, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para a apresentação da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última repactuação. A repactuação poderá ser feita com base na planilha de formação de preços, comparada com pesquisa de mercado dos valores praticados.

10 HABILITAÇÃO JURÍDICA E TÉCNICA

10.1 Consiste no exame da documentação relativa à habilitação jurídica, à qualificação econômico-financeira, à regularidade fiscal e à qualificação técnica. Tem por objetivos comprovar:

10.1.1 O fiel cumprimento da legislação pela licitante;

10.1.2 A boa situação econômico-financeira da licitante, bem como a sua capacidade financeira para assumir os compromissos decorrentes da adjudicação do contrato;

10.1.3 A capacidade técnica de execução do objeto licitado, por meio de comprovação de execução anterior de objeto similar.

10.2 A licitante deverá apresentar a documentação para habilitação jurídica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e qualificação técnica.

10.3 A licitante será habilitada a participar do certame com a apresentação de pelo menos 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica, 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 (*Service Desk*). É imperativo que o(s) Atestado(s) corrobore(m) a utilização das práticas da ITIL na prestação dos serviços bem como exponha elementos que dêem a dimensão do número de usuários possíveis de serem atendidos e o número médio de chamados (incidentes e serviços) por mês.

11 DIREITO PATRIMONIAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1A CONTRATADA cederá o CONTRATANTE o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, 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.

12 APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

12.1 Deverá constar no preço cotado todas as despesas como: mão-de-obra, auxílio alimentação ou refeição, transporte e quaisquer outras vantagens pagas aos empregados, prêmio de seguro e taxas, inclusive de administração, emolumentos e quaisquer despesas operacionais, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas, diretas e indiretas, enfim todos os componentes de custo dos serviços, inclusive o lucro, necessários à perfeita execução do objeto da licitação.

12.2 Os valores referentes a benefícios de alimentação do trabalhador (ex: vale-refeição, vale-alimentação, cesta básica etc.) ou outros itens de salário indireto concedidos, deverão ser, no mínimo, iguais aos estabelecidos em Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de cada categoria no DF, devendo constar das planilhas de custos das propostas.

12.3 Será considerada vencedora a empresa que apresentar a proposta de menor valor global, desde que atenda as exigências contidas neste Termo de Referência e no Edital do Pregão, em razão das características e peculiaridades, conforme descrito nas especificações técnicas.

13 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1 Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião com uma equipe de técnicos do CONTRATANTE para alinhamento de expectativas contratuais. O CONTRATANTE fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta de reunião.

13.2 Iniciar a execução dos serviços contratados, observado o disposto neste Termo de Referência.

13.3 Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual, para o gerenciamento dos serviços técnicos e gestão administrativa do contrato, com poderes de representante legal para tratar dos assuntos relacionados ao contrato junto à CONTRATANTE, em horário comercial, de segunda a sexta-feira, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

13.4 Comprovar por meio de carta de apresentação, as condições contratuais quanto à habilitação e qualificação profissional dos seus empregados alocados na execução dos serviços, no início da execução do contrato e nos demais ingressos de funcionários da CONTRATADA na prestação de serviços ao CONTRATANTE.

13.5 Fornecer crachá de identificação e uniforme com identificação da CONTRATADA, de uso obrigatório para ter acesso às dependências do CONTRATANTE, na vigência do contrato. O CONTRATANTE poderá fornecer, a seu critério, crachá de identificação.

13.6 Empregar, na execução dos serviços, pessoal devidamente qualificado, na forma preestabelecida neste Termo de Referência.

13.7 Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o CONTRATANTE, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados.

13.8 Observar e seguir, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança da informação implementados no ambiente de TI do CONTRATANTE.

13.9 Substituir, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir da notificação do CONTRATANTE, pessoal que apresente comportamento inadequado.

13.10 Solicitar à CONTRATANTE o descredenciamento de todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos, quando do desligamento de profissional de sua responsabilidade que atua no CONTRATANTE.

13.11 Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados à execução dos serviços.

13.12 Arcar com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregador, apresentando mensalmente à CONTRATANTE a comprovação de recolhimento do FGTS e INSS, referente à força de trabalho alocada a prestação dos serviços, objeto do contrato, sem a qual, não serão liberados os pagamentos das faturas apresentadas à liquidação.

13.13 Conceder aos seus empregados os benefícios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.

13.14 Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados quando em serviço, por tudo quanto as leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e demais exigências legais para o exercício das atividades.

13.15 Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito, em todos os locais que estão sendo realizados os serviços.

13.16 Realizar as suas expensas, na forma da legislação pertinente, os exames médicos necessários, na admissão, durante a vigência do contrato de trabalho e na demissão de seus empregados.

13.17 Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento dos serviços constantes deste Termo de Referência.

13.18 Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer situação que caracterize descumprimento das obrigações constantes deste Termo de Referência.

13.19 Prestar os esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato quando forem solicitados pelo CONTRATANTE.

13.20 Responder por perdas ou danos que vier sofrer o CONTRATANTE ou terceiros, em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa da CONTRATADA ou de seus prepostos, quando nas suas dependências, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

13.21 Manter durante a vigência do Contrato as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando sempre que exigido os comprovantes de regularidade fiscal.

13.22 A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do CONTRATANTE, não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto à execução dos serviços.

13.23 Elaborar e apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços Executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, como o quantitativo por categoria dos serviços prestados, bem como outros relatórios relacionados ao Contrato, solicitados pelo CONTRATANTE.

13.24 A CONTRATADA deverá obrigatoriamente registrar todas as tarefas realizadas para o atendimento dos chamados no SGSD e base de conhecimento disponibilizado pelo CONTRATANTE e bases constituídas em razão da execução dos serviços.

13.25 Manter os seus empregados atualizados tecnologicamente, promovendo treinamentos que permitam a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência em regime de excelência, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE.

13.26 Acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante eventual adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus SGSD e base de conhecimento por outro que o CONTRATANTE venha a adotar.

13.27 Disponibilizar e manter toda a infra-estrutura necessária à execução dos **serviços de tele-suporte** (ex: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e *link* de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA).

13.28 Encaminhar, mensalmente, ao CONTRATANTE todas as faturas dos serviços prestados.

13.29 Reportar imediatamente ao responsável designado pelo CONTRATANTE qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do CONTRATANTE.

14 DOS REQUITOS DE VIDA PREGRESSA DOS FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA

14.1 Os funcionários da CONTRATADA que participarem dos serviços objeto desta contratação, deverão ter procedimento irrepreensível e idoneidade moral inatacável, que serão aferidos por meio de avaliação da vida pregressa e investigação social procedida pela Polícia Federal, sempre que o CONTRATANTE julgar necessário. Quando solicitada, a CONTRATADA, deverá apresentar, em até 2 (dois) dias úteis, os seguintes documentos complementares destes funcionários:

a) Cópia do comprovante da residência atual (água, luz, telefone, contracheque etc);
b) Certidões negativas dos ofícios de distribuição da(s) cidade(s) na(s) qual(is) o funcionário tenha residido nos últimos cinco anos, abrangendo os feitos cíveis, criminais, de protestos de títulos, de interdição e de tutelas;
c) Certidões negativas cíveis e criminais da Justiça Federal da(s) cidade(s) na(s) qual(is) o candidato tenha residido nos últimos cinco anos.

14.2 A desaprovação pelo CONTRATANTE de empregado da CONTRATADA será justificada formalmente pelos antecedentes do mesmo ou por deficiência técnica.

15 PROCEDIMENTOS BÁSICOS DE SEGURANÇA

15.1 Deve a contratada:

a) Credenciar junto ao CONTRATANTE, seus profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos e equipamentos, bem como aqueles que venham a ser designados para prestar serviços nas dependências do CONTRATANTE;
b) Identificar qualquer equipamento da empresa que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc;
c) Fazer com que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo próprio;
d) Não permitir que dados ou informações do CONTRATANTE a qual tenha acesso a CONTATADA ou seus colaboradores, seja retirado das dependências do CONTRATANTE, não importando o veículo em que estes se encontre, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.
e) Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE;
f) Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE;
g) Comunicar com antecedência mínima de 3 (três) dias ao CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

16 OBRIGAÇÕES DA CONTRANTE

16.1 Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências das condições e preços pactuados do contrato.

16.2 Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, aos equipamentos de TI, aos softwares e ao sistema de gestão de *service desk*, assim como a base de conhecimento para a execução dos serviços.

16.3 Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA por meio de seu preposto.

16.4 Fiscalizar e fixar prazo para correção dos serviços prestados, notificando por escrito, à CONTRATADA sobre quaisquer falhas e eventuais imperfeições na execução dos serviços.

16.5 Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviço, conforme estabelecidos neste Termo de Referência.

16.6 Disponibilizar acesso ao SGSD e base de conhecimento para a execução dos serviços de telessuporte e suporte presencial.

16.7 Confrontar o relatório mensal dos serviços executados, apresentado pela CONTRATADA, com o relatório extraído do SGSD fornecido pelo CONTRATANTE. Em caso de divergências entre o relatório apresentado pela empresa CONTRATADA e aquele constante do sistema do CONTRATANTE, prevalecerão às informações constantes no sistema do CONTRATANTE, tais como: referência dos quantitativos, índice de satisfação dos usuários e demais itens acordados nos níveis de serviço, nos termos deste Termo de Referência, aplicando as glosas e penalidades decorrentes do descumprimento do ANS e das obrigações contratuais.

16.8 Anexar ao processo de pagamento mensal da CONTRATADA, cópia do relatório dos serviços executados, impresso pela CONTRATADA, e do relatório do SGSD.

17 FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

17.1 O contrato decorrente do processo licitatório terá a vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo este prazo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, mediante Termo Aditivo, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, após a verificação da sua real necessidade e vantagens para a Administração na sua continuidade, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

17.2 Poderá ser permitida a repactuação do valor deste Contrato, desde que observado o interregno de 01 (um) ano, a contar da data da Proposta ou da data do orçamento a que a proposta se referir, devidamente fundamentada, em Planilhas de Custo e Formação de Preços, nos termos do art. 5º, e Parágrafo único, do Decreto nº 2.271/97 e Art. 37 da IN nº 02/2008.

17.2.1 A repactuação será precedida de demonstração analítica de aumento dos custos, de acordo com a Planilha de Custos e Formação de Preços referida nos termos do art. 22 da Instrução Normativa – MARE, nº 4, de 19 de maio de 2008.

18PRAZO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

18.1 O início da prestação dos serviços se dará em 10 dias úteis da assinatura do contrato, preferencialmente no primeiro dia do mês mais próximo. Caso não seja possível será calculado, para efeitos de pagamentos, o valor proporcional a trinta dias no primeiro mês de prestação dos serviços. Poderá ser autorizado o início da prestação dos serviços em prazo menor se a CONTRATADA declarar estar inteiramente apta à assunção plena dos serviços.

18.2 Para execução dos serviços, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo.

18.3 A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que em parceria com a CONTRATADA, buscará a melhor solução para resolução do problema.

19 DA GARANTIA

19.1 Para assinatura do Contrato, decorrente do procedimento licitatório, a CONTRATADA prestará garantia no valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do Contrato, nos termos do art. 56 e seus parágrafos, da Lei nº 8.666/93, quais sejam:

a) Caução em dinheiro;
b) Seguro-garantia;
c) Fiança bancária.

19.2 A garantia somente será restituída à CONTRATADA após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais.

19.3 Ocorrendo a prorrogação da vigência contratual, a garantia prestada deverá ser validada para o novo período pactuado.

19.4 A garantia dos serviços prestados será de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

20DA FORMA E CRITÉRIOS DE PAGAMENTO E NÍVEIS DE SERVIÇO

20.1 O pagamento será efetuado mensalmente, após o atesto do Fiscal do Contrato na Nota Fiscal/Fatura, relativo aos serviços efetivamente executados no período e mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura e Relatório Mensal dos Serviços Executados. A CONTRATADA deverá estar em situação regular no SICAF. O prazo de pagamento será de 10 (dez) dias a contar do atesto da Nota fiscal/Fatura.

20.2 Será procedida consulta “on-line” junto ao SICAF antes de cada pagamento a ser efetuado à empresa contratada para verificação da situação da mesma relativa às condições de habilitação exigidas na licitação, e serão impressas declarações demonstrativas da situação da empresa contratada, declarações estas que deverão ser juntadas aos autos do processo próprio.

20.3 O pagamento ficará condicionado à apresentação, em anexo à nota fiscal/fatura da prestação de serviços, de cópia da GFIP -Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social, e cópia da GPS - Guia da Previdência Social, comprovadamente autenticadas na rede bancária autorizada e correspondentes à competência de recolhimento vencida imediatamente anterior à data de pagamento. A GFIP e a GPS deverá:

a) ser preenchida em nome da CONTRATADA;
b) ser emitida para cada estabelecimento do CONTRATANTE.
c) estar acompanhada de memória de cálculo, em papel timbrado da empresa, onde deve estar informado, respectivamente, os nomes dos funcionários, seus salários e por fim os cálculos do FGTS e da Previdência Social de cada um, onde ateste que os totais são os mesmos recolhidos na GFIP e na GPS.

20.4 Nenhum pagamento será efetuado enquanto pendente qualquer irregularidade, ou no caso de não se comprovar a completa quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias, inclusive da folha de pagamento e do valor referente às férias, caso existam.

20.5 O não cumprimento do previsto neste item permitirá a retenção do valor da fatura, para fins de garantir o cumprimento das obrigações, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, considerando que a falta de cumprimento do estabelecido neste item representa inexecução parcial do contrato.

20.6 Observar que, nos casos de manutenção corretiva com substituição de peças, equipamentos ou acessórios, o prazo para normalização do sistema será de no máximo 1 dia útil após o fornecimento do material necessário pelo CONTRATANTE;

20.7 Formalizar imediata comunicação ao CONTRATANTE quando houver necessidade de maior prazo para a execução do serviço, justificando e propondo novo prazo, o qual poderá ou não ser aceito pelo Gestor do Contrato;

20.8No caso de eventual atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de atualização financeira devida pelo CONTRATANTE, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento da parcela, será mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP

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 = 0,0001644, assim apurado:
I = (TX/100) / 365
TX = Percentual da taxa anual = 6%

20.8.1 O presente critério aplica-se aos casos de compensações financeiras por eventuais atrasos de pagamentos e aos casos de descontos por eventuais antecipações de pagamento.

20.9 A Administração reterá na fonte o imposto sobre renda de pessoa jurídica – IRPJ, a contribuição sobre o lucro líquido - CSLL, a contribuição para a seguridade social – COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos a serem efetuados, exceto aos optantes pelo SIMPLES, mediante apresentação de cópia do termo de opção de que trata a IN/SRF nº 75, de 26/12/1996, conforme determina a Instrução Normativa Conjunta nº 23, de 02/03/2001, do Secretário da Receita Federal, do Secretário do Tesouro Nacional e do Secretário Federal de Controle.

20.10 O valor do pagamento será calculado conforme a efetiva execução dos serviços dentro dos níveis requeridos, **descontadas as glosas**, consoante gradação estabelecida neste Termo de Referência e seus anexos. Para cada inadimplemento foram atribuídos pontos devidos. **A CONTRATADA sofrerá glosa de 1% (um por cento), sobre o valor da fatura mensal, a cada 15 pontos devidos.**

20.11 A soma total dos percentuais de redução a ser aplicado a título de glosa não poderá ultrapassar o valor correspondente a 10% (dez por cento) do valor de cada fatura mensal, facultada ainda a rescisão contratual e sem prejuízo da aplicação de outras sanções contratuais e legais.

20.12 O desconto correspondente às glosas será descontado da fatura do mês subsequente à sua apuração.

21DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

21.1 As despesas decorrentes da contratação, objeto desta licitação, correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, para o exercício de 2009, a cargo da CTI/DPF-Coordenação de Tecnologia da Informação, cujos programas de trabalho e elemento de despesa específico constarão da respectiva Nota de Empenho.

21.2 No exercício seguinte, subordinado à disponibilidade orçamentária, as despesas autorizadas para este Contrato, correrão à conta de créditos e empenhos específicos que serão indicados por meio de Termo de Apostilamento ou Aditivo.

22DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

22.1 A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidor designado na condição de Fiscal do Contrato, o qual deverá:

a)Manter registro de aditivos;
b)Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar o cumprimento integral da execução dos serviços;
c)Manter registro de ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando todas as ações necessárias para a regularização das faltas ou defeitos;
d)Receber, atestar e autorizar os documentos da despesa, quando comprovado o fiel e correto fornecimento dos serviços, para fins de pagamento;
e)Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal/Fatura;
f)Promover as fiscalizações Inicial, Diária, Mensal e Especial, constantes na Instrução Normativa nº 02/2008 e nº 04 – MPOG.
g)Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual.

22.2 O fiscal comunicará, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis

22.3 A presença da fiscalização do CONTRATANTE não elide nem diminui a responsabilidade da CONTRATADA.

22.4 Caberá à CONTRATADA a designação formal de um preposto para representá-la, em tempo integral, nas dependências do CONTRATANTE, para exercer a supervisão e controle do pessoal, inclusive quanto ao cumprimento da jornada de trabalho, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados pelos seus colaboradores.

23 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

23.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520/2002 e do Decreto nº 5.450/2005, a Licitante/Adjudicatária, que:

a)Não retirar a nota de empenho, ou não assinar o Contrato, quando convocada dentro do prazo de validade da proposta;
b)Apresentar documentação falsa;
c)Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
d)Não mantiver a sua proposta dentro de prazo de validade;
e)Comportar-se de modo inidôneo;
f)Cometer fraude fiscal;
g)Fizer declaração falsa;
h)Ensejar o retardamento da execução do certame;

23.2A Licitante/Adjudicatária que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

a)Multa de até 15% (quinze por cento), sobre o valor total estimado do Contrato.
b)Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos.

23.3 Comete infração administrativa, ainda, nos termos da Lei nº 8.666, de 1993, da Lei nº 10.520, de 2002 e do Decreto nº 5.450, de 2005, a CONTRATADA que:

a)Inexecutar total ou parcialmente o Contrato.
b)Apresentar documentação falsa.
c)Comportar-se de modo inidôneo.
d)Cometer fraude fiscal.
e)Descumprir qualquer dos deveres elencados no Edital, no Contrato e reiterados descumprimentos de itens do Acordo de Nível de Serviço.

23.4 A CONTRATADA ficará sujeita, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93, a penalidades, nos casos de inexecução total ou parcial do objeto. O CONTRATANTE poderá, garantida a prévia e ampla defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

23.4.1 **Advertência;**

23.4.2 **Multa** de:

a)0,2% (zero vírgula dois por cento) por dia devido à inexecução parcial das obrigações assumidas, incidentes sobre o valor devido no mês de ocorrência, limitada a incidência a 30 dias;

b)10% (dez por cento) sobre o valor devido no mês de ocorrência, no caso de atraso na execução do objeto por período superior a 30 dias;
c)15% (quinze por cento) sobre o valor global do contrato, no caso de inexecução total do contrato, caracterizado também pela recusa em assiná-lo.

23.4.3 A aplicação da multa não impede que o CONTRATANTE rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas neste item.

23.4.4 A multa, aplicada após regular processo administrativo, não se confunde com os descontos aplicados por glosa em razão de desatendimento de ANS, será descontada das faturas mensais subsequentes e da garantia apresentada;

23.4.5 Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrada judicialmente.

23.4.6 **Suspensão temporária** de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo de até 2 (dois) anos;

23.4.7 **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da suspensão;

23.4.8 Será facultado à CONTRATADA a apresentação de defesa prévia no prazo de 05 (cinco) dias, após a notificação, para as penalidades: advertência, multa e suspensão e de 10 (dez) dias para a penalidade de declaração de inidoneidade.

23.4.9 Decorridos 20 (vinte) dias sem que o contratado tenha, sem justificativa plausível, iniciado a prestação da obrigação assumida, estará caracterizada a inexecução contratual, ensejando a sua rescisão.

23.4.10 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.

24COMPROVAÇÃO DE CAPACITAÇÃO DA EMPRESA

24.1 Para comprovação de que a empresa Licitante possui capacitação e experiência na execução de serviços correlatos aos do Objeto deste Projeto, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, Parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, apresentar:

24.1.1 **Atestado(s) de Capacidade Técnica**, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove experiência na prestação de serviços de técnicos especializados na área de tecnologia da informação, comprovando experiência em telessuporte e em suporte técnico a usuários da rede corporativa de computadores (Service Desk), devendo compreender o atendimento no mínimo 250 (duzentos e cinqüenta) estações de trabalho.

24.1.2 A quantidade de 250 (duzentos e cinqüenta) estações de trabalho é justificável em razão de que representa menos de 50% do quantitativo a ser atendido por este Contrato, sendo este percentual considerado razoável e plenamente compatível em quantidades e características, os quais demonstrarão a capacidade do futuro fornecedor em prestar a integralidade dos serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei nº 8.666/93

24.1.3 **Atestado de Vistoria Técnica** de que esta, mediante seu representante, visitou o local onde serão executados os serviços, visando a obter subsídios para elaboração de sua proposta comercial, bem como conhecer o ambiente descrito no ITEM 25 - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE OPERACIONAL DA REDE CORPORATIVA DE COMPUTADORES DO CONTRATANTE, parte integrante deste TR.

24.1.4 A vistoria deverá ser realizada no horário de 9h às 11h e de 15h às 17h. Os interessados deverão, previamente, marcar a visita para a realização da vistoria, devendo manter contato com o Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI da SR/DPF/MT, pelo telefone (65) 3614.5656, devendo ser efetivada até o último dia útil anterior a data de abertura do certame.

24.1.5 A vistoria não será obrigatória nem será exigida com fins de habilitação, constituindo-se em prerrogativa dos interessados conhecerem os locais de execução dos serviços decorrentes deste Termo de Referência, caso entendam que ainda necessitam de esclarecimentos adicionais para a formulação de suas propostas.

24.1.6 A apresentação da proposta de preços na licitação implica que a licitante tomou conhecimento e está de pleno acordo com as normas e condições do Edital e seus anexos, tendo obtido todas as informações pertinentes à formulação de sua proposta comercial, bem como às normas de execução do contrato. Não serão admitidas alegações posteriores acerca de quaisquer falhas ou omissões em sua proposta, bem como eximir-se de responsabilidade que deste fato decorra, durante a vigência do Contrato.

25 AMBIENTE OPERACIONAL DE COMPUTADORES DO CONTRATANTE

25.1 O ambiente tecnológico do CONTRATANTE poderá ser atualizado a qualquer tempo, com instalações e desinstalações de equipamentos e aplicativos adquiridos ou contratados e descontratados pelo CONTRATANTE.

25.2Atualmente, o CONTRATANTE possui aproximadamente o seguinte ambiente corporativo:

- 476 (quatrocentos e setenta e seis) estações de trabalho.
- 106 (cento e seis) computadores portáteis.
- 15 Máquinas Sevidores
- 46 (quarenta e seis) impressoras jato de tinta.
- 98 impressoras à laser monocromaticas.
- 05 impressoras à laser coloridas.
- 26 (vinte e seis) impressoras multifuncionais jato de tinta.
- 28 (vinte e oito) impressoras multifuncionais à laser.
- 36 (trinta e seis) *switches*.
- 20 (vinte) switch/router wireless

- 09 (nove) roteadores.

Há uma intenção de reposição de pelo menos 25 % do parque no ano de 2010, com a aquisição dos seguintes equipamentos:

- 120(cento e vinte) estações de trabalho.
- 25(vinte e cinco) computadores portáteis.
- 32 (trinta e duas) impressoras multifuncionais à laser.

25.3 Baseado no quantitativo de aquisições de equipamentos em 2009 que foi de aproximadamente 50% do parque, considerando-se cerca de 20% de descarte, estima-se um crescimento ao longo de 2010 na ordem de 30%.

25.4 O parque de aplicativo comuns sustentado consiste, principalmente mas não exclusivamente, de:

- Sistema Operacional MS Windows 98, 2000, XP, Vista e GNU/Linux.
- As ferramentas de escritórios Microsoft Office e BrOffice.
- Adobe Acrobat Reader.
- Compactadores de arquivos.
- Programas de gravação de mídias óticas.
- Antivírus *Symantec.*
- *Antivírus Mcafee*
- *Internet Explorer e Firefox.*
- *Thunderbird, Outlook e Windows Mail.*
- *Java Runtime*
- *Google Maps*

25.5 O parque de aplicativo corporativos sustentado consiste, principalmente mas não exclusivamente, de:

- AGENDA - Agenda
- AIA - Arquivo de Informações de Adoções
- AFIS - *Automatic Fingerprint Identification System*
- ALMAQ - Curriculum dos Servidores
- ANP - Sistema da Academia
- BDCRIM - BIBLIOTECA DIGITAL DE CRIMINALISTICA
- CARTEIRA - Consulta Carteira de Estrangeiros na Internet
- CEP - Controle de Emissão de Passaporte
- CNV - Carteira Nacional de Vigilante
- COGERDOC - Sistema de Numeração da Corregedoria
- CRIMINALISTICA – Sistema de Apoio a Perícia do DPF

- DENUNCIA - Noticia Criminis
- EXPEDIENTES - Sistema de Numeração de Documentos.
- FUNAPOL - Sistema de Informações de Arrecadação
- GESP - Gestão Eletrônica de Segurança Privada
- GRU-C - GRU Complementar
- INFOSEG - Sistema Infoseg - Ministério da Justiça
- INSS/DATAPREV - Sistemas do INSS/DATAPREV
- INTERF INFOSEG - Interface INFOSEG
- INTERFACE AFIS - Interface AFIS X SINIC
- INTERPOL - Sistema da Interpol Internacional I 24/7
- INVESTIGA - Investiga
- IPF - Impressão de Porte Federal de Arma
- LCC - Lista de Consulta Consular
- LICENCA - Consulta Internet de Status de Licenças de Emp. Produtos Químicos
- MANTIS - Atendimento aos usuários de TI
- MURALHA - Muralha
- OM - OM
- PÁGINA INTERNET - Página de Internet do DPF
- PBR2 - Projeto Brasil - Versão 2
- PORTAL INTRA - Portal de intranet do DPF
- PORTAL DE SISTEMAS - Portal de intranet da SR/DPF/MT
- RECIC - Sistema de Cadastro de Curso de Reciclagem de Vigilantes
- REF - Registro Eletrônico de Frequência
- REGISTRO FED - Sistema de Controle e Emissão de Registro Federal de Armas
- REMOC - Concurso de Remoções
- RENAVAM - Registro Nacional de Veículos Automotores
- SAD - Sistema de Acompanhamento Disciplinar
- SAP - Sistema de Acompanhamento de Processos
- SAT - Sistema de Controle do SAT
- SCA - Sistema de Controle de Atividades
- SCE - Sistema de Controle de Expediente
- SCP - Sistema de Cadastro de Processos
- SISTEMAS SERPRO – Sistemas de Serviço Federal de Processamento de Dados
- SFB - Sistema de Fraudes Bancárias
- SGU - Sistema de Gerenciamento de Usuários

- SIA - Sistema de Identificação de Norte Americanos
- SIAPROBARRAS - Sistema de Impressão de Etiquetas de Processos com Codigo de Barras
- SIAR - Sistema de Arrecadação
- SICOD – Sistema de Controle de Delegações
- SIGE - Sistema de Gerenciamento de Entidades de Adoções Internacional
- SINACTI – Sistema Nacional de Cadastramento e Controle de Transporte Internacional
- SINARM_EST - Relatórios Gerenciais Sinarm
- SINATEL - Sistema Nacional de Lista Telefonica
- SINCRE - Sistema Nacional de Cadastramento e Registro de Estrangeiros
- SINDI - Sistema Nacional de Defesa Institucional
- SINDRE - Sistema Nacional de Dados Estatisticos de Repressão a Entorpecentes
- SINDRE_WEB - Sindre Estatística
- SINIC - Sistema Nacional de Informações Criminais
- SINOPS - Sistema Nacional de Ordem Política e Social
- SINPA - Sistema Nacional de Passaporte
- SINPA_CON - Sistema Nacional de Passaporte - Consulta
- SINPA_DSKTOP - Sistema Nacional de Passaportes - DESKTOP
- SINPA_WEB - Sistema Nacional de Passaportes - WEB
- SINPANET - Sistema de Passaporte na Internet
- SINPQ - Sistema Nacional de Controle de Produtos Quimicos
- SINTI - Sistema Nacional de Trafego Internacional
- SIOF - Sistema de Controle Orçamentário e Financeiro
- SIPRE - Sistema de Cadastro de Prestadores de Serviço
- SIPROQUIM - Sistema de Controle dos Produtos Químicos
- SISCART - Sistema de Procedimentos Cartorários
- SISCOL - Sistema de Controle de Lotações
- SISEG - Sistema de Segurança
- SISPLAM - Sistema de Plano de Metas
- SISPF - Portal de Sistemas do DPF
- SISPORT - SISPORT
- SISTAB - Sistema de Tabelas
- SISVIA - Sistema de Controle de Viaturas
- SRF - Sistema de Pessoas Físicas e Jurídicas da Receita Federal (CNPF e CNPJ)
- SRH - Sistema de Recursos Humanos
- STI_DESKTOP - Sistema de Tráfego Internacional *Desktop*

- STI_WEB - Sistema de Tráfego Internacional - STI - WEB
- STICON - Sistema Tráfego Internacional - Consulta
- SUGESTÃO DE PUBLICAÇÕES - Sugestão de Publicações
- SUPORTE - Sistema de Suporte (MYSQL)
- TOMBO - TOMBO
- Tribunal - Sistema para Controle de Concursados
- XDOC - Sistema de Controle de Documentos
- SAOP - Sistema de Apoio Operacional
- SINTEPOL - Sistema Integrado de Análise Estratégica e Inteligência Policial
- SIPAC - Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (convênio UFRN)
- SIGPRH - Sistema Integrado de Gestão de planejamento e de RH (convênio UFRN)
- RECRUTAMENTO Sistema de controle de recrutamento e ordens de missão

26 NÍVEIS DE SERVIÇO E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

26.1 Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

26.2 Os indicadores de avaliação e respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço e expressos em unidades de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

26.3 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-o à CONTRATANTE até o segundo dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

26.4 No curso do contrato as metas definidas podem, motivadamente, serem flexibilizadas por acordo das partes, com vista a adaptar-se as possíveis mudanças de cenário do CONTRATANTE.

26.5 Os níveis de serviço e critérios de aceitação estão estabelecidos no Anexo I desse Termo de Referência.

27 DA HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS

27.1 Os serviços prestados serão avaliados e homologados, até o 10º dia útil do mês subsequente ao de sua prestação, na reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal. A CONTRATADA

deverá apresentar os níveis de serviço alcançados bem como as justificativas pelo não atendimento, caso existam. Todas essas informações, assim como eventuais melhorias a serem implementadas deverão constar do termo de homologação.

28 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

28.1 A transferência de conhecimento para o CONTRATANTE, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizado, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE, conforme Plano de Transferência de Conhecimento fornecido pela CONTRATADA, em eventos específicos de transferência de conhecimento, preferencialmente em ambiente disponibilizado pela CONTRATADA, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

28.2 A CONTRATADA deverá descrever a metodologia, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento, que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do CONTRATANTE e da nova contratada, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais.

28.3 Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o CONTRATANTE e a nova contratada.

29 OUTRAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

29.1 O CONTRATANTE poderá, excepcionalmente, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos nas especificações técnicas, desde que a necessidade seja comunicada previamente à CONTRATADA e limitada às cidades de Cuiabá-MT; Várzea Grande-MT; Barra do Garças-MT; Cáceres-MT; Rondonópolis-MT e Sinop-MT.

29.2 É vedada a subcontratação de outra empresa para a execução dos serviços, objeto desta contratação.

29.3 A empresa CONTRATADA deverá encaminhar ao responsável pela fiscalização do contrato **Termo de Confidencialidade** de todos os seus funcionários que prestam serviço no CONTRATANTE e seus órgãos integrantes.

29.4 O **Termo de Confidencialidade** deverá conter os dados abaixo, de acordo com a Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, sua comercialização no País, e dá outras providências; e demais legislação aplicável.

29.5 Nome do prestador, nº da RG; Órgão Expedidor; CPF; domicílio; cargo; timbre da empresa contendo CNPJ e nº do contrato a que se refere.

29.6 Compromisso de manter o completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, materiais, pormenores, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamento de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a ser confiada em razão

da participação, na elaboração do serviço prestado, não podendo, sob qualquer pretexto, reproduzir, divulgar, ceder, dar conhecimentos a terceiros, sem anuência expressa do CONTRATANTE, sob as penas da Lei, mesmo após o término do contrato.

29.7 Compromisso de garantir que as soluções tecnológicas que compõem os serviços fornecidos não infrinjam quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos industriais, responsabilizando-se pelos prejuízos, inclusive honorários advocatícios – custas e despesas processuais ou quaisquer despesas ou ônus decorrentes de ação judicial ou processo contra o CONTRATANTE.

Aprovação Técnica

A presente minuta de Termo de Referência é tecnicamente adequada, indica a viabilidade da contratação proposta e contém os elementos técnicos necessários à composição do edital de licitação, além de sugestões quanto aos aspectos licitatórios, pelo que recomendo a realização da contratação proposta.

Cuiabá/MT, de de 2009.

HENRIQUE EDUARDO DE OLIVEIRA BARROS
AGENTE DE POLICIA FEDERAL
CHEFE DO NTI/SR/DPF/MT
1ª CLASSE / MATRÍCULA 10009

Aprovação Negocial

A presente minuta atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis, pelo que recomendamos contração proposta.

Cuiabá/MT, de de 2009.

AADM ANA MARIA DE SOUZA
Chefe do SELOG/SR/DPF/MT

Aprovação Administrativa

Tendo em vista o rigor técnico da presente minuta e os pareceres favoráveis da área de TI e da área de negócio envolvida, **aprovo** a presente minuta e encaminho os autos à XXX(SELOG), responsável pelas licitações, para dela extrair todos os elementos necessários à formulação do terno de referência definitivo, bem como dos demais elementos do edital de licitação, nos termos da lei e adoção das demais providências pertinentes à matéria.

Reconheço a necessidade dos serviços que se ora se propõe a contratar como essencial para o bom desempenho das atividades meio do Departamento de Polícia Federal.

Autorizo a elaboração do respectivo processo licitatório na forma da Lei nº 8.666/93, bem como seja observada a disponibilidade orçamentária e financeira, para fazer frente às despesas do objeto do procedimento em comento.

O presente procedimento vem de encontro ao atendimento das recomendações do TCU de adequação dos processos de contratação desta Unidade Central do DPF relativamente aos serviços de Tecnologia da Informação, conforme dispõe a Instrução Normativa nº 4, de 19 de maio de 2008, da SLTI.

OSLAIN CAMPOS SANTA NA
Delegado de Polícia Federal
SR/DPF/MT

ANEXOS