



MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA S.A. – EPL

TERMO DE RETIRADA DO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2014

Empresa:	
Endereço:	
CNPJ:	
Telefone:	
Fax:	
e-mail:	

Retirei, junto à Empresa de Planejamento e Logística S.A - EPL, cópia do **Edital do Pregão Eletrônico nº 03/2014**, cujo encaminhamento das Propostas de Preços se dará exclusivamente por intermédio de sistema eletrônico, no sítio www.comprasnet.gov.br, a partir de **17/04/2014**, até o horário limite de início da sessão pública, ou seja, às **09:30 horas** (horário de Brasília-DF) do dia **05/05/2014**.

(Cidade) _____, de _____ de 2014.

(assinatura)

Obs.: O valor do Edital xerografado é: R\$ 35,90 (trinta e cinco reais e noventa centavos).

Para retirada do Edital xerografado deverá ser apresentada a Guia de Recolhimento da União - GRU, devidamente autenticada pela instituição financeira onde o pagamento foi efetuado, comprovando o recolhimento do valor acima estipulado. A retirada da GRU se dará por meio do sítio www.stn.fazenda.gov.br, clicando no link SIAFI - Sistema de Administração Financeira → Guia de Recolhimento da União → Impressão – GRU ,0Simples. É necessário o preenchimento dos dados obrigatórios solicitados no formulário, qual sejam: Unidade Favorecida: Código 395001; Gestão: 39253; e Recolhimento: Código 18855-7.

ATENÇÃO:

Os interessados que retirarem o Edital pela internet, poderão ENCAMINHAR ESTE COMPROVANTE, devidamente preenchido, à Área de Licitações da EPL, por meio do e-mail: licitacao@epl.gov.br. As respostas aos pedidos de esclarecimentos formulados serão divulgadas mediante publicação no Comprasnet, www.comprasnet.gov.br, e de nota na página web da EPL, sítio www.epl.gov.br, no link "Acesso à informação", opção "Licitação". Ficam as empresas interessadas em participar do certame, desde já, obrigadas a acessá-los para a obtenção das informações prestadas.



EDITAL DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2014

PROCESSO Nº 50840.000.413/2013

UASG: 395001

OBJETO: Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, para sustentação do ambiente tecnológico na Sede da Empresa de Planejamento e Logística – EPL, segundo as práticas preconizadas pelo *Information Technology Infrastructure Library – ITILv3* e *Control Objectives for Information and related Technology – COBIT 5*, por meio de suporte telefônico e remoto (1º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, método, processos de trabalho e pessoal técnico; suporte presencial (2º nível); suporte especializado (3º nível); e monitoria externa (NOC).

ANEXOS: I – Termo de Referência e seus anexos “A” a “L”
II – Minuta de Contrato e seus anexos “A” e “B”

<u>ITEM</u>	<u>ASSUNTO</u>
1 -	DO OBJETO
2 -	DA PARTICIPAÇÃO
3 -	DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS
4 -	DA IMPUGNAÇÃO DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO
5 -	DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO
6 -	DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS
7 -	DA ABERTURA DA SESSÃO
8 -	DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA
9 -	DA FORMULAÇÃO DOS LANCES
10-	DA NEGOCIAÇÃO E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS
11 -	DA HABILITAÇÃO
12 -	DA MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO
13 -	DA DESCONEXÃO
14 -	DOS RECURSOS
15 -	DO ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO
16 -	DO DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS
17 -	DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA
18 -	DA GARANTIA TÉCNICA
19 -	DA GARANTIA CONTRATUAL



Empresa de Planejamento e Logística

20 -	DO CONTRATO
21 -	DO PAGAMENTO
22 -	DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
23 -	DO REAJUSTE CONTRATUAL
24 -	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
25 -	DAS DIPOSIÇÕES GERAIS



EDITAL DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2014

PROCESSO nº: 50840.000.413/2013

UASG: 395001

- Tipo de Licitação: **MENOR PREÇO**
- Data e horário da abertura da sessão do Pregão Eletrônico: **05/05/2014, às 09:30 horas.**
- Data e horário de início de recebimento das propostas: **17/04/2014, às 08:00 horas.**
- Data e horário de término para recebimento das propostas: **05/05/2014, às 9h:29min59segundos horas.**
- Endereço: www.comprasnet.gov.br

A **EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA S. A. – EPL**, vinculada ao Ministério dos Transportes, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 15.763.423/0001-30 e Inscrição Estadual nº 07.622.898/001-15, por intermédio do Pregoeiro designado pela Portaria nº 173, de 11/11/2013, torna público para conhecimento dos interessados que na data, horário e local acima indicado, fará realizar licitação na modalidade **PREGÃO, na forma ELETRÔNICA**, ser adjudicado pelo critério de menor preço global, sob o regime de empreitada por preço unitário, conforme descrito neste Edital e seus anexos.

O procedimento licitatório obedecerá integralmente à Lei nº 10.520/2002; Decreto nº 5.450/2005; à Lei Complementar nº 123/2006; ao Decreto nº 3.722/2001; ao Decreto nº 6.204/2007; ao Decreto nº 7.174/2010; ao Decreto Lei nº 200/67; à Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010; à Instrução Normativa nº 02/2008 e suas alterações, subsidiariamente à Lei nº 8.666/1993; demais legislações correlatas; e demais exigências previstas neste Edital e seus anexos.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, para sustentação do ambiente tecnológico na Sede da Empresa de Planejamento e Logística – EPL, segundo as práticas preconizadas pelo *Information Technology Infrastructure Library – ITILv3* e *Control Objectives for Information and related Technology – COBIT 5*, por meio de suporte telefônico e remoto (1º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, método, processos de trabalho e pessoal técnico; suporte presencial (2º nível); suporte especializado (3º nível); e monitoria externa (NOC).

2. DA PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados do ramo de atividade relacionada ao seu objeto, que atendam a todas as exigências constantes deste Edital e seus Anexos, e que estejam efetivamente cadastradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no parágrafo 3º do artigo 8º da IN 02/2010 MP/SLTI.

2.2. Não será admitida nesta licitação a participação de licitantes:

2.2.1. em processo de falência, recuperações judiciais, extrajudiciais ou de insolvência, ou sob outra forma de concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

2.2.2. que tenham sido declaradas inidôneas para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade;

2.2.3. que estejam com o direito de licitar e contratar com a Empresa de Planejamento e Logística – EPL suspenso;

2.2.4. estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.2.5. que tenham vínculo com empregado/servidor desta Empresa, de qualquer entidade a ele vinculada ou ainda que nestes tenha exercício e/ou lotação, bem como de empresa que tenha como sócio administrador ou representante legal qualquer servidor público;

2.2.6. Sociedades Cooperativas, considerando a vedação contida no Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União e a proibição do artigo 4º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008;

2.2.7. reunidas em consórcio;

2.2.8. que não sejam do ramo de atividade do objeto licitado; e

2.2.9. sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum

3. DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS

3.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço: licitacao@epl.gov.br.

4. DA IMPUGNAÇÃO DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO

4.1. O ato convocatório do Pregão, na forma eletrônica poderá ser impugnado por qualquer pessoa, até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública.

4.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail licitacao@epl.gov.br ou por petição dirigida ou protocolada no Setor Comercial Sul – SCS, Quadra 9, Lote C, 7º e 8º andar – Edifício Parque Cidade Corporate, CEP 70.308-200 – Brasília – DF.

4.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração deste Edital, decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

4.4. Acolhida à impugnação contra o ato convocatório, constatando-se que as alterações afetarão a formulação das propostas, será designada nova data para a realização do certame.

4.5. As impugnações, enviadas ou protocoladas intempestivamente, serão desconsideradas.

4.6. As respostas às impugnações prestadas pelo Pregoeiro e/ou Autoridade Superior serão enviadas à impugnante, incluídas no site www.epl.gov.br e www.comprasnet.gov.br e serão encartadas nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

5. DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

5.1. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no Portal de Compras do Governo Federal – Comprasnet, no sítio <http://www.comprasnet.gov.br> > acesso livre > SICAF.

5.2. O credenciamento deverá ser feito no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, o que permite ao fornecedor obter *login* e senha para participar de Pregões, na forma

Eletrônica, de acordo com o disposto na Instrução Normativa MP nº 02/2010, cujo teor se encontra disponível no www.comprasnet.gov.br > legislação>instrução normativa.

5.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

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

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

6. DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS

6.1. A participação no Pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento das propostas de preços, a partir da data da liberação do presente Edital no sítio www.comprasnet.gov.br, até o horário limite de início da sessão pública, ou seja, **às 9h29min59segundos do dia 05/05/2014** (horário de Brasília-DF), exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

6.2. Em caso de divergência entre as disposições deste Edital e de seus anexos e as registradas no Comprasnet, prevalecerão as deste Edital.

6.3. A licitante deverá apresentar, via sistema, declaração de que conhece e concorda com todas as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

6.4. A proposta deverá ser formulada em conformidade com o **MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL – ANEXO D DO TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza a julgamento diverso do estabelecido na fase de lances e/ou negociação posterior, se houver.

6.4.1. As propostas deverão ser apresentadas de forma clara e objetiva, contendo todos os elementos que influenciam no valor final da contratação, especialmente o que segue abaixo:

a) o preço unitário, total e global ofertado, expresso em R\$ (reais), com até 04 (quatro) casas decimais, sendo que, em caso de divergência entre os valores unitários e totais, prevalecerão os unitários; e

b) o valor (numérico e por extenso) do preço total, em valor líquido, em moeda nacional corrente, com aproximação de até 04 (quatro) casas decimais, englobando todas as despesas indispensáveis ao perfeito cumprimento do objeto da licitação, tanto em algarismos como por extenso, sendo que, em caso de divergência entre os valores expressos em algarismos e por extenso, prevalecerão os por extenso.

6.4.2. A proposta deverá ser apresentada em uma 1 (via), datilografada ou impressa por processo eletrônico de digitação, em papel timbrado da licitante, de forma clara e legível, redigida em língua portuguesa, sem rasuras, emendas ou entrelinhas e ter a última página assinada e rubricadas as demais pelo representante da licitante.

6.4.3. A apresentação da proposta contida neste edital e seus anexos implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como fornecer todos os insumos necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

6.5. Deve constar dos preços propostos todos os custos necessários para execução dos serviços objeto deste Edital, bem como todos os tributos, fretes, seguros, encargos trabalhistas, comerciais e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação e que influenciem na formação dos preços da proposta.

6.6. A proposta deverá ser formulada e enviada por meio do sistema eletrônico, contendo as especificações do objeto de forma clara e detalhada, com a formação dos custos dos serviços, utilizando para fins de detalhamento o campo para anexo disponibilizado pelo sistema eletrônico.

6.7. Quaisquer tributos, custos e despesas, diretos ou indiretos, omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos a esse ou a qualquer título, devendo a prestação dos serviços ocorrer sem ônus adicional à EPL.

6.8. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

6.9. Incumbirá, ainda, à licitante, acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou pelo Pregoeiro, bem como de sua desconexão.

6.10. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a licitante.

6.11. A simples apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

7. DA ABERTURA DA SESSÃO

7.1. Abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico (comunicação pela Internet) e será dirigida por um Pregoeiro, de acordo com o Decreto nº 5.450/2005, na data, horário e local indicados no preâmbulo deste Edital.

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

8.1. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações exigidas no **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** deste Edital.

8.2. O Pregoeiro desclassificará as propostas que estiverem em desacordo com as especificações exigidas neste Edital, ou com valores que contenham erro material. As propostas classificadas participarão da fase de lances.

8.3. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema Comprasnet, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

8.4. As propostas estarão disponíveis no sítio www.comprasnet.gov.br.

8.5. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagem entre o Pregoeiro e os licitantes, após a fase de lances.

9. DA FORMULAÇÃO DOS LANCES

9.1. Aberta a etapa competitiva, as licitantes poderão registrar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do seu recebimento, respectivo horário de registro e valor.

9.2. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado para a abertura da sessão e as regras de aceitação dos mesmos.

9.3. As licitantes somente poderão oferecer lances inferiores aos últimos por elas ofertados e registrados pelo sistema.

9.4. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar no sistema Comprasnet.

9.5. Durante a sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, dos valores dos menores lances registrados, vedada a identificação das licitantes.

9.6. O encerramento da etapa de lances da sessão pública será iniciado a critério do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

9.7. Se incorreta a proposta, a mesma será desclassificada, e se passará à análise da proposta seguinte.

9.8. Na fase competitiva do pregão, em sua forma eletrônica, o intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 20 (vinte) segundos.

9.9. Os lances enviados em desacordo com o item 9.8 serão descartados automaticamente pelo sistema.

10. DO NEGOCIAÇÃO E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

10.1. O critério de julgamento adotado será o de **menor preço global, sob o regime de empreitada por preço unitário**, conforme definido neste Edital e seus anexos.

10.2. Ocorrendo à participação de licitante que detenha a condição de microempresas, empresas de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, e não sendo a proposta válida classificada em primeiro lugar de empresa desse porte, serão adotados os seguintes procedimentos:

10.2.1. Será assegurada, como critério de desempate, **preferência** de contratação para as microempresas, empresas de pequeno porte, entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas, empresas de pequeno sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

10.2.2. Para efeito do disposto no subitem acima, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

- I. a microempresa, empresa de pequeno porte melhor classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;
- II. a microempresa, empresa de pequeno porte melhor classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;
- III. não ocorrendo à adjudicação em favor da microempresa, empresa de pequeno porte, na forma do inciso anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 10.2.1, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;
- IV. no caso de equivalência de valores apresentados pelas microempresas, empresas de pequeno porte que se encontrem enquadradas no subitem 10.2.1, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar a melhor oferta; e
- V. o disposto neste subitem somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresas, empresas de pequeno porte.

10.3. Na hipótese da não adjudicação nos termos previstos no item 10.2, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

10.4. Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital e seus anexos.

10.5. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

10.6. Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para a contratação e sua exequibilidade, e verificará a habilitação da licitante conforme disposições deste Edital e seus anexos.

10.7. Serão desclassificadas as propostas que apresentarem preços unitários, totais ou globais acima dos preços estimados pela Administração, assim como as que não atenderem às exigências do presente Edital e seus Anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades, ou defeitos capazes de dificultar o julgamento da proposta.

10.8. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a licitante que ofertar o (incluir o tipo de licitação) será declarada vencedora.

10.9. Se a proposta vencedora não for aceitável, ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração da proposta que atenda a este Edital e seus anexos.

10.9.1. Ocorrendo a situação a que se refere o subitem anterior, o Pregoeiro poderá negociar com a licitante convocada para que seja obtido preço mais vantajoso.

10.10. Após o encerramento da etapa de lances, a licitante, detentora da melhor oferta deverá encaminhar sua proposta ajustada ao seu último lance, no **prazo máximo de 2 (duas) horas**, via Sistema Comprasnet, pelo campo "Anexo da Proposta", ou, na impossibilidade de fazê-lo, e se autorizado pelo Pregoeiro, através do e-mail: licitacao@epl.gov.br.

10.10.1. A proposta comercial encaminhada na forma do item anterior deverá conter, além do disposto no item 6.4 e seus subitens, os seguintes dados: razão social, endereço, telefone/fax, número do CNPJ/MF, dados bancários (como: banco, agência, número da conta-corrente e praça de pagamento), prazo de validade de no mínimo 60 (sessenta) dias, a contar da data da abertura da sessão deste Pregão, e conter as especificações do objeto de forma clara.

10.10.2. A proposta também deverá ser enviada em papel timbrado da empresa, redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo representante legal da licitante, nos termos do **MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL – ANEXO D** deste Edital.

10.10.3. Quando da análise da planilha de custos e formação de preços (momento da aceitação do lance vencedor) esta poderá sofrer ajustes para refletir corretamente os custos envolvidos na contratação, desde que não haja majoração do preço proposto.

10.10.4. Serão desclassificadas as propostas que:

- a) contenham vícios ou ilegalidades;
- b) não apresentem as especificações técnicas exigidas no **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** deste Edital;
- c) apresentarem preços finais superiores ao valor unitário, máximo mensal ou anual estabelecido pela EPL;
- d) apresentarem preços manifestamente inexequíveis; e
- e) não vierem a comprovar sua exequibilidade.

10.10.5. Consideram-se preços manifestamente inexequíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

10.10.6. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

10.10.7. Erros no preenchimento da Planilha não serão motivo de desclassificação da proposta quando a Planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, e desde que se comprove que este é suficiente para arcar com todos os custos da contratação.

10.10.8. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo adotar, dentre outros, os procedimentos descritos na Instrução Normativa MP nº 2/2008.

10.10.9. A análise da exequibilidade de preços será realizada com o auxílio da planilha de custos e formação de preços, a ser preenchida pela licitante, em relação à sua proposta final de preço.

10.10.10. A licitante deverá fornecer ao Pregoeiro, caso solicitado, sua proposta em arquivos de planilha, preferencialmente Excel, contendo todas as fórmulas.

10.11. Sendo aceitável a proposta da licitante detentora da melhor oferta, esta deverá comprovar, no prazo máximo de **2 (duas) horas**, sua condição de habilitação, na forma do que determina o item 11 (onze) deste Edital, podendo esta comprovação se dar por meio do e-mail licitacao@epl.gov.br, e no que couber por meio de consulta ao SICAF, conforme o caso.

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

10.13. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á ata no Sistema Comprasnet, na qual constará a indicação do vencedor, a respectiva classificação, os lances apresentados e demais informações relativas ao certame licitatório, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.

10.14. Prova de Conceito:

10.14.1. Para aceitação das propostas, a licitante vencedora da fase de lances deverá ser aprovada em prova de conceito, segundo os requisitos técnicos descritos no **ANEXO E** do Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

10.14.2. A licitante deverá se apresentar para a prova de conceito, nas dependências da EPL, no prazo de **3 (três) dias úteis** após a convocação formal do Pregoeiro. Este prazo poderá ser prorrogado, por mais **2 (dois) dias úteis**, por solicitação justificada da licitante e aceita pelo Pregoeiro.

10.14.3. A prova de conceito será avaliada por equipe técnica da EPL.

10.14.4. A licitante que não se apresentar para a prova de conceito, na data e horário estabelecido no Sistema Comprasnet, terá a sua proposta desclassificada.

10.14.5. Caso a licitante classificada em primeiro lugar não seja aprovada na prova de conceito, será chamada a segunda colocada e assim por diante, até que seja obtida uma proposta em conformidade com os requisitos do **ANEXO E** do Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

10.15. Sendo aceitável a proposta do licitante detentor da melhor oferta, este deverá comprovar, no prazo máximo de **01 (uma) hora**, sua condição de habilitação, na forma do que determina o item 11 deste Edital, podendo esta comprovação se dar por meio do e-mail licitacao@epl.gov.br, e no que couber por meio de consulta ao SICAF, conforme o caso.

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

10.17. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á ata no Sistema Comprasnet, na qual constará a indicação do vencedor, a respectiva classificação, os lances apresentados e demais informações relativas ao certame licitatório, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.

11. DA HABILITAÇÃO

11.1. A habilitação parcial da licitante será verificada por meio do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

11.2. Caso os documentos exigidos para habilitação não estejam contemplados no SICAF, ou não haja disponibilidade de realizar a consulta nos sítios emitentes das certidões vencidas, será exigido o envio da documentação via endereço eletrônico, licitacao@epl.gov.br, no prazo máximo de **02 (duas) horas**, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico.

11.2.1. Os documentos e anexos exigidos, remetidos via endereço eletrônico, deverão ser apresentados em original ou por cópia autenticada, no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas**, após a solicitação do pregoeiro.

11.3. Para a habilitação, o licitante detentora da melhor oferta, deverá apresentar os documentos a seguir relacionados:

11.3.1. Relativos à Habilitação Jurídica:

a) registro comercial, no caso de empresário;

b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores;

b.1) os documentos de que trata a alínea anterior, deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

c) decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização, para funcionamento expedido por órgão competente, quando a atividade assim o exigir; e

d) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de administração em exercício.

11.3.2. Relativos à Regularidade Fiscal e Trabalhista:

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;

b) prova de regularidade com a Fazenda Federal (Certidão Negativa ou Positiva com efeito de negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais, emitida pela Secretaria da Receita Federal – SRF e Certidão quanto à Dívida Ativa da União emitida pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN), e com a Fazenda Estadual e a Municipal, do domicílio ou sede da licitante, na forma da lei;

c) prova de regularidade perante a Seguridade Social (INSS) e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

d) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

d.1) a certidão mencionada na alínea anterior, poderá ser verificada, *on line*, pelo Pregoeiro.

11.3.2.1. As microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação da regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

11.3.2.1.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

11.3.2.2. A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem anterior implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no item 24 deste Edital, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

11.3.3. **Relativos à Qualificação Econômico - Financeira:**

a) certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, sendo que, no caso de praças com mais de um cartório distribuidor deverão ser apresentadas as certidões de cada um dos distribuidores;

a.1) a certidão, referida na alínea anterior, que não estiver mencionando explicitamente o prazo de validade, somente será aceita com o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data de sua emissão;

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

c) comprovação de boa situação financeira, que será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), maiores que 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, com os valores extraídos de seu balanço patrimonial ou apurados mediante consulta "on-line" no caso de empresas inscritas no SICAF:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

d) o licitante que apresentar índices econômicos iguais ou inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente, deverá comprovar que possui patrimônio líquido de, no mínimo, 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação, por meio de Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

11.3.4. **Relativos à Qualificação Técnica:**

11.3.4.1. Para habilitação técnica a licitante deverá apresentar os seguintes documentos:

a) **Atestado de Capacidade Técnica**, emitidos em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter ela prestado, de modo satisfatório, os serviços de suporte telefônico e remoto (1º nível) a usuário de TIC, para pessoa jurídica de direito público ou privado, em um único contrato, com uma configuração mínima de 100 (cem) usuários;

b) **Atestado de Capacidade Técnica**, emitidos em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter ela prestado, de modo satisfatório, os serviços de suporte presencial (2º nível) a usuário de TIC, para pessoa jurídica de direito público ou privado, em um único contrato, com uma configuração mínima de 100 (cem) usuários;

c) **Um ou mais Atestados de Capacidade Técnica**, emitidos em nome da licitante, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter ela prestado, de modo satisfatório, os serviços de monitoramento, operação e suporte a infraestrutura de redes, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional do contratante (*hardware* e *software*), no que diz respeito à infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de *proxy* e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo *SAN*, *NAS* e unidades robóticas de *backup* com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e *switches* em vários níveis, com uma configuração mínima de:

- 100 (cem) estações de trabalho, entre *desktops* e *notebooks* configurados com sistema operacional *Windows 7*;
- 1 (um) *chassi Blade* com pelo menos 8 (oito) lâminas, configurados com sistema virtual *VMWare ESXi 4.1* ou superior, alta disponibilidade e com acesso a unidades de armazenamento usando tecnologia *fibre-channel*;
- 30 (trinta) servidores virtuais, configurados com sistemas operacionais *Windows Server* e *Linux CentOS*, com a existência de *clusters* e balanceamento de carga;
- 30 (trinta) ativos de rede, entre roteadores, *switchs* core, de acesso e *access point*;
- 1 (um) sistema de armazenamento unificado com alto desempenho (*storage*) com no mínimo 80 Tb (oitenta *terabytes*);
- 1 (um) robô de *backup* com no mínimo 2 (dois) *drivers* e 45 (quarenta e cinco) fitas do tipo LTO5, com a existência de software de *backup* corporativo;

- Monitoramento de ambiente com mínimo de 40 (quarenta) servidores, 30 (trinta) ativos de rede, 5 bancos de dados e 50 serviços de rede e/ou *web*; e
- Manutenção de diversas Bases de Dados, compreendendo serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração de bases de dados corporativas e espaciais, bem como manutenção e operacionalização de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em bancos de dados corporativos e auxiliares como *MS SQL Server*, *MySQL*, *PostgreSQL* e *Postgis*.

d) **Um ou mais Atestados de Capacidade Técnica**, emitidos em nome da licitante, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a sua aptidão para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas com o objeto desta contratação, com a utilização de profissional certificado *ITIL*, demonstrando experiência em, pelo menos, as seguintes disciplinas *ITIL*: implantação dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Mudanças, Configuração, Liberações e da função Central de Serviços;

e) **Declaração** expressa de que a licitante possui infraestrutura, pessoal e as demais condições para execução do contrato, **ou** que se compromete a montar toda a estrutura e iniciar os serviços, conforme especificado no Termo de Referência, em até **35 (trinta e cinco) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU, com pessoal qualificado e em quantidade suficiente para a sua execução, segundo o **ANEXO J** do Termo de Referência – Anexo I deste Edital;

f) **Relação Explícita** das instalações físicas, equipamentos, ferramentas e demais infraestrutura que a licitante pretende disponibilizar para a prestação dos serviços, segundo o **ANEXO K** do Termo de Referência – Anexo I deste Edital; e

g) **Relação Explícita** do pessoal técnico que a licitante pretende disponibilizar para executar o contrato, segundo o **ANEXO L** do Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

11.3.4.2. Não será aceito o somatório de atestados para a obtenção dos quantitativos exigidos nos atestados do **item 11.3.4.1, letras “a” e “b”**.

11.3.4.3. No(s) atestado(s) de capacidade técnica a serem apresentados pelas licitantes deve ficar evidente a execução satisfatória dos serviços e estar explícitos, no mínimo:

- a) os dados de identificação do expedidor do atestado e da licitante (como prestadora de serviços);
- b) os dados da pessoa física responsável pela emissão do atestado;
- c) a especificação e detalhamento dos serviços executados, bem o período em foram realizados; e
- d) as disciplinas ITIL implantadas, no caso do item **11.3.4.1, letra "d"**.

11.3.4.4. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) se referir a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária da licitante, especificada no contrato social, registrado na Junta Comercial, bem como no cadastro de pessoas jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.

11.3.4.5. A licitante deverá disponibilizar ao Pregoeiro, caso seja solicitado, toda a documentação necessária a comprovação da legitimidade dos atestados por ela apresentados, como cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em foram prestados os serviços.

11.3.4.6. **Vistoria**

- a. Para que as licitantes detenham o pleno conhecimento sobre a estrutura de TIC e instalações físicas da EPL, possibilitando o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a licitante **deverá** realizar vistoria do local de execução dos serviços, acompanhada por empregado da EPL designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 10:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61) 3426-3800, **até um dia útil anterior à data agendada para abertura da licitação**.
- b. A vistoria deverá ser realizada por representante legalmente constituído ou procurador da licitante, que no ato da vistoria deverá apresentar documentos de identificação pessoal e que comprovem a outorga de poderes para representação.

- c. No ato da vistoria deverá ser lavrada Declaração de Vistoria, assinada pelo responsável técnico ou legal da licitante e pelo representante da EPL que acompanhou a vistoria, segundo o **ANEXO F** do Termo de Referência – Anexo I deste Edital, a ser apresentada junto aos documentos de habilitação técnica.
- d. No ato da vistoria será entregue à licitante o Detalhamento do Ambiente Tecnológico da EPL, mediante assinatura de Termo de Identificação e Sigilo, segundo o modelo do **ANEXO G** do Termo de Referência.
- e. Na licitação **deverá ser apresentado o Termo de Vistoria**, sob pena de inabilitação.

11.3.5. **Demais declarações, a serem enviadas via sistema:**

- a) declaração, sob as penalidades cabíveis, da superveniência de fatos impeditivos para a sua habilitação neste certame;
- b) declaração de que a empresa cumpre o dispositivo do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, conforme dispõe o inciso V, art. 27 da Lei 8.666/93, e inciso VI do art. 14 do Decreto nº 5.450/05;
- c) declaração de que é Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Cooperativa, de acordo com o art. 11 do Decreto nº 6.204/2007; e
- d) declaração de Elaboração Independente de Proposta, de acordo com o determinado na IN 02/2009, de 16/09/2009, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, publicada no DOU do dia 17/09/2009.

11.4. A licitante regularmente cadastrado e habilitado parcialmente no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF ficará **dispensado** de apresentar os documentos elencados nas letras "a", "b" e "d" do item 11.3.1; nas letras "a", "b" e "c" do item 11.3.2; e nas letras "b" e "c" do item 11.3.3; devendo apresentar os demais documentos, sempre que for o caso.

11.5. Os documentos, dentro de seus prazos de validade, poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada em cartório competente, ou por servidor da EPL, mediante a apresentação dos originais, ou cópia da publicação em órgão da imprensa oficial.

11.6. Será inabilitado a licitante que deixar de apresentar qualquer documento exigido, ou apresentá-lo em desacordo com o estabelecido neste Edital e seus Anexos.

12. DA MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

12.1. Na assinatura do contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital, de acordo com o estabelecido no art. 3º e parágrafos da IN/SLTI nº 02/2010, as quais deverão ser mantidas durante a execução do objeto.

12.1.1. Quando o vencedor da licitação não fizer a comprovação referida no subitem anterior ou quando, injustificadamente, recusar-se a assinar o Contrato, poderá ser convocado outra licitante, desde que respeitada à ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita à negociação, assinar o Contrato, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.

13. DA DESCONEXÃO

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

13.2.Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do Pregão na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação às participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

14. DOS RECURSOS

14.1. Declarado a vencedora qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de 03 (três) dias para apresentar as razões de recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vistas imediatas dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

14.1.1. Intenção motivada de recorrer é aquela que indica, objetivamente, o fato e o direito que o licitante deseja ser revisto pela autoridade superior àquela que proferiu a decisão.

14.2. A manifestação motivada da intenção de recorrer será realizada exclusivamente no âmbito do Sistema Eletrônico, em campo próprio.

14.3. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do subitem 14.1, importará decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto da licitação, a licitante declarada vencedora.

14.4. O acolhimento de recurso importará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

14.5. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto da licitação a licitante vencedor e homologará o procedimento licitatório.

14.6. Os recursos e impugnações interpostos fora dos prazos não serão conhecidos.

14.7. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Área de Licitações da EPL, situada no Setor Comercial Sul, Edifício Parque Cidade Corporate, Quadra 9, Lote C, 8º andar, em Brasília-DF - CEP: 70.308-200, nos dias úteis, no horário de 09:00 as 12:00 e de 14:00 as 17:45 horas.

15. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

15.1. A adjudicação do objeto deste certame será realizada pelo Pregoeiro, quando não houver recurso. Havendo recurso, a autoridade superior competente o fará.

15.2. A homologação da licitação é de responsabilidade da autoridade superior competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto a licitante vencedora, nos termos do item anterior.

15.3. A homologação do resultado desta licitação não implica no direito à contratação do objeto licitado, no todo ou em parte.

16. DO DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

16.1. O detalhamento da descrição e característica dos serviços e demais condições estão descritos no **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** deste Edital.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E CONTRATANTE

17.1. As obrigações da Contratante e da Contratada estão descritas no **TERMO DE REFERÊNCIA** e na **MINUTA DE CONTRATO, ANEXOS I e II** deste Edital.

18. DA GARANTIA TÉCNICA

18.1. Para os serviços executados pelo suporte presencial (2º nível) e suporte especializado (3º nível) a contratada deverá fornecer garantia técnica de **3 (três) meses**, contados a partir do Termo de Recebimento Definitivo do respectivo serviço.

18.2. A EPL poderá solicitar, dentro do período de garantia, sem qualquer ônus adicional, a correção ou reexecução de serviços ou documentos entregues que apresentem problemas ou incorreções.

19. DA GARANTIA CONTRATUAL

19.1. A Contratada deverá apresentar à Contratante, no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, contados da data assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de **5% (cinco por cento)** do valor total do contrato (para 12 meses), podendo optar por caução em dinheiro, títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

19.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) prejuízo advindo do não cumprimento do contrato;
- b) prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; e
- c) multas e indenizações impostas à Contratada pela Contratante, oriundas do inadimplemento das obrigações contratuais.

19.3. Não serão aceitas garantias em cujos termos não constem expressamente os eventos indicados no item anterior.

19.4. A garantia prestada em dinheiro, por depósito caucionado, deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal, em conta expressamente indicada pela Contratada, com correção monetária.

19.5. O atraso superior a **30 (trinta) dias** na entrega da garantia autoriza a EPL a promover a retenção dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor do contrato a título de garantia, a serem depositados na Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da Contratada, sem prejuízo das sanções previstas neste documento.

19.6. O garantidor deverá declarar expressamente que tem plena ciência dos termos do Edital e das cláusulas contratuais.

19.7. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela EPL com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

19.8. 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 EPL, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- b) Quando a Contratante e a seguradora assim acordarem; e
- c) No término da vigência contratual, caso a Contratante não comunique a ocorrência de sinistros.

19.9. A EPL não executará a garantia na ocorrência, comprovada e reconhecida em processo administrativo, de uma ou mais das seguintes hipóteses:

- a) caso fortuito ou força maior;
- b) alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

- c) descumprimento das obrigações pela Contratada decorrentes de atos ou fatos praticados pela EPL; e
- d) atos ilícitos dolosos comprovadamente praticados por empregados da EPL.

19.10. Cabe à EPL apurar a isenção da responsabilidade prevista no item anterior, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado.

19.11. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas acima.

19.12. A garantia, se prestada na forma de fiança bancária ou seguro-garantia, deverá ter validade mínima que abarque a vigência do contrato, sendo renovada, tempestivamente, no caso de prorrogação.

19.13. No caso de garantia na modalidade de Carta de Fiança, deverá constar da mesma expressa renúncia pelo fiador, aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

19.14. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente pela Contratante, em pagamento de multa que a ela tenha sido aplicada ou outra situação prevista contratualmente e legalmente, a Contratada deverá proceder à respectiva reposição, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados da data em que tiver sido notificada.

19.15. Quando efetuadas alterações no contrato ou no documento que serviu de base para aceitação do risco pela seguradora, o valor da garantia deverá acompanhar tais modificações, devendo a seguradora emitir o respectivo endosso.

19.16. Na restituição de garantia realizada em dinheiro, seu valor ou saldo será corrigido com base na variação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI), da Fundação Getúlio Vargas.

20. DO CONTRATO

20.1. Em conformidade com o artigo 62 da Lei nº 8.666 de 1993, será lavrado Termo de Contrato entre a EPL de acordo com a minuta constante da MINUTA DE CONTRATO - ANEXO II deste Edital.

20.2. Se a licitante vencedora, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar a Ata ou o Contrato, o pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a qualificação das licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora.

20.3. O contrato a ser firmado terá vigência de **12 (doze) meses**, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais períodos, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, de acordo com a legislação vigente.

20.3.1. O detentor da Ata terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, por escrito, para assinatura do contrato, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

20.3.2. O prazo de que trata o subitem acima poderá ser prorrogado por igual período, mediante solicitação do detentor da ata, devidamente aceita pela EPL.

20.3.3. Para assinatura do contrato, será exigida a apresentação de instrumento público de procuração ou de instrumento particular com firma reconhecida do representante que irá assiná-lo, onde comprove a outorga de poderes, na forma da lei. Em sendo sócio, proprietário, dirigente ou assemelhado da empresa, deverá apresentar cópia do respectivo estatuto ou contrato social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

20.4. Antes da celebração da Ata e do Contrato, a EPL realizará consulta "*on line*" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, e ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.

20.5. A licitante vencedora, se contratada, ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, em observância ao art. 65, § 1º da Lei nº 8.666/93.

20.6. Por tratar o presente Edital da prestação de serviços mediante cessão de mão-de-obra, a licitante microempresa ou empresa de pequeno porte que venha a ser contratada, não poderá beneficiar-se da condição de optante pelo SIMPLES NACIONAL, e estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência da sua exclusão obrigatória do SIMPLES NACIONAL, a contar do mês seguinte ao da contratação, em consequência do que dispõe o artigo 17, inciso XII; artigo 30, inciso II; e artigo 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123/2006.

20.7. A licitante optante pelo SIMPLES NACIONAL, que venha a ser contratada, deverá apresentar, no prazo de **90 (noventa) dias**, contados da assinatura do contrato, cópia dos ofícios, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura de contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão-de-obra (situação que gera a vedação à opção por tal regime tributário) às respectivas Secretaria Federal, Estadual, Distrital e/ou Municipal, no prazo previsto no artigo 30, §1º, inciso II, da Lei nº 123/2006.

20.8. Caso a licitante optante pelo SIMPLES NACIONAL não efetue a comunicação acima referida no prazo legal, a EPL, em razão de probidade administrativa, efetuará a comunicação à Secretaria Federal do Brasil – RFB, para que esta efetue a exclusão de ofício, conforme o artigo 29, inciso I, da Lei nº 123/2006.

20.9. Para facilitar a análise das repactuações, a licitante vencedora fica obrigada a fornecer, no ato de assinatura do contrato, CD-ROM contendo a proposta ofertada na licitação, com toda a formação do seu preço, em planilhas, preferencialmente *Excel*, com todas as fórmulas abertas..

21. DO PAGAMENTO

21.1 A frequência de aferição e avaliação das tarefas executadas por meio das Ordens de Serviço e respectivos níveis de serviço será mensal, devendo a contratada elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o à EPL até o **5º (quinto) dia útil** do mês subsequente ao da conclusão das Ordens de Serviço.

21.2 Nos termos do artigo 25, inciso III, alíneas “a” e “h” da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010, o pagamento está condicionado à aprovação do relatório gerencial de serviços, mediante emissão do Termo de Recebimento Provisório e Definitivo do serviço executado no mês de referência da fatura, que implica no seu atesto, o que deverá ocorrer no prazo de até **6 (seis) dias úteis**, contados da data de recebimento do relatório. Os fiscais e o gestor poderão devolver o relatório à contratada, motivadamente, para ajustes que se fizerem necessários, ou recusá-lo, no mesmo prazo.

21.2.1. O relatório gerencial de serviços deverá abranger detalhadamente as evidências, métricas e indicadores dos níveis de serviço atingidos pela contratada, bem como as evidências de execução das tarefas e subtarefas.

21.2.2. O relatório gerencial de serviços deverá estar acompanhado dos comprovantes de pagamento de encargos e contribuições trabalhistas e previdenciários, conforme especificado neste documento e na legislação vigente.

21.2.3. A contratada poderá apresentar razões de defesa, inclusive novos documentos, no prazo máximo de **3 (três) dias úteis**, em face de contestações realizadas quanto ao relatório gerencial de serviços.

21.2.4. A apresentação de ajustes, razões de defesa, novos documentos, ou novo relatório, acarreta recontagem dos prazos de aceite.

21.2.5. Os fiscais, juntamente com o gestor, podem autorizar o faturamento de Ordens de Serviço cujas tarefas não estejam sob nenhum tipo de contestação.

21.3. Após aprovação formal do relatório gerencial de serviços, a contratada deverá emitir fatura/nota fiscal, nos exatos termos do mencionado relatório, sob pena de recusa do documento fiscal.

21.4. A fatura/nota fiscal será protocolizada na Sede da EPL, acompanhada do relatório gerencial de serviços aprovado, e documentos de aceitação dos mesmos.

21.5. O pagamento será realizado no prazo de até **20 (vinte) dias**, contados da data de recebimento da nota fiscal/fatura na EPL.

21.6. A fatura deverá ser acompanhada de relatório detalhado sobre os dados e informações que comprovem o cumprimento dos níveis de serviços acordados e o atingimento das metas estabelecidas

21.7. Caso o objeto contratado seja faturado em desacordo com as disposições previstas neste instrumento e no contrato ou sem a observância das formalidades legais pertinentes, a contratada deverá emitir e apresentar novo documento de cobrança.

21.8. Caso o licitante seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, de acordo com a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

22. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

22.1. A presente contratação está estimada em **R\$ 3.477.816,05 (três milhões, quatrocentos e setenta e sete mil, oitocentos e dezesseis reais e cinco centavos)** pelo período de 12 (doze) meses.

22.2. A despesa decorrente da contratação correrá à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União, para o presente exercício, sob a classificação orçamentária: 26.122.2126.2000.0001 - Natureza da Despesa 3390.

23. DO REAJUSTE CONTRATUAL

23.1 O Contrato será reajustado, com o interregno mínimo de 01 (um) ano, contado da data da proposta contratada, segundo o índice IPCA/IBGE.

24. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

24.1 Com fundamento no artigo 7º da Lei nº. 10.520/2002, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a prévia e ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste documento e demais cominações legais, aquele que:

- a) convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- b) deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- c) ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
- d) não mantiver a proposta;

e) falhar ou fraudar na execução do contrato;

f) comportar-se de modo inidôneo; ou

g) cometer fraude fiscal.

24.2 O retardamento da execução previsto na letra "c" do item acima estará configurado quando a contratada deixar de iniciar a execução no prazo estabelecido pela EPL, sem causa justificada, ou paralisar a execução do contrato por prazo superior a **10 (dez) dias**.

24.3 Para os fins da letra "f" do **item 24.1**, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.

24.4 Será aplicada multa punitiva de 20% (vinte por cento) sobre o valor estimado para a contratação quando a licitante praticar os seguintes atos:

a) convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;

b) deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;

c) comportar-se de modo inidôneo; ou

d) cometer fraude fiscal.

24.5 O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a contratada a multas de mora, por ocorrência, calculadas da seguinte forma:

a) multa de 0,5% (meio por cento), sobre o valor da Ordem de Serviço para Service Desk, na hipótese de ocorrer atrasos em mais de 30% dos chamados ou requisições efetuados em decorrência da referida Ordem de Serviço. Será considerado atraso o tempo que exceda o limite estabelecido nos indicadores de nível de serviço;

b) multa de 0,5% (meio por cento), sobre o valor da Ordem de Serviço para Suporte a Infraestrutura na hipótese de ocorrer atrasos em mais de 25% dos chamados ou requisições efetuados em decorrência da referida Ordem de Serviço. Será considerado atraso o tempo que exceda o limite estabelecido nos indicadores de nível de serviço;

c) multa de 0,5% (meio por cento), sobre o valor total da Ordem de Serviço, no caso de inexecução de sub-tarefas rotineiras, sem justificativa aceita pela fiscalização;

d) multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) sobre o valor anual do contrato, por dia de atraso no **início da prestação dos serviços**, até o 30º (trigésimo) dia. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso poderá ser considerada a inexecução total da avença;

e) multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor anual do contrato, por dia de atraso **na entrega da garantia**, até o 30º (trigésimo) dia. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso a EPL poderá reter o valor da garantia das faturas e créditos da contratada; e

f) multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) sobre o valor anual do contrato, por dia de atraso **em qualquer outro prazo contratual contado em dias**, até o 30º (trigésimo) dia. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso poderá ser considerada a inexecução total da avença.

24.6 Pela inexecução total ou parcial do objeto do contrato, a EPL poderá, garantida a prévia e ampla defesa, aplicar à contratada as seguintes sanções:

I. Advertência;

II. Multa punitiva de 2% (dois por cento) sobre o valor total das requisições, incidentes, rotinas e demandas realizadas no mês de referência, quando ocorrer disponibilidade mensal inferior a 97% (noventa e sete por cento) quanto a serviços críticos e outros que lhe deem suporte;

III. Multa punitiva de 1% (um por cento) sobre o valor total das requisições, incidentes, rotinas e demandas realizadas no mês de referência, quando ocorrer mais de 11 incidentes mensais causados pela contratada, em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos;

IV. Multa punitiva de 1% (um por cento) sobre o valor total das requisições, incidentes, rotinas e demandas realizadas no mês de referência, quando ocorrer mais de 10 falhas de notificação mensais quanto a incidentes, erros funcionais, quedas de serviços críticos e instabilidade de recursos em produção para as equipes da EPL;

V. Multa punitiva de 0,5% (meio por cento) sobre o valor anual do contrato, por ocorrência, nas seguintes situações:

- a) alocar profissional sem qualificação para a execução dos serviços;
- b) deixar de substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições;
- c) recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, sem motivo justificado;
- d) deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da fiscalização;
- e) deixar de manter a documentação de habilitação atualizada;
- f) executar serviço em desacordo com o Edital e seus anexos; ou
- g) ensejar o retardamento da execução contratual.

VI. Multa punitiva de 1% (um por cento) sobre o valor anual do contrato, por ocorrência, nas seguintes situações:

- a) deixar de entregar ou entregar de forma incompleta documentação exigida;
- b) deixar de executar qualquer serviço descrito no Edital e seus anexos;
- c) suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais;
- d) executar serviço em desacordo com o Edital e seus anexos, pela segunda vez, desde que a primeira ocorrência tenha sido devidamente formalizada pela fiscalização; ou

- e) falhar ou der causa à inexecução parcial do contrato em circunstância ou descumprimento, cuja multa não esteja expressamente prevista aqui.

VII. Multa punitiva de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, por ocorrência, nas seguintes situações:

- a) destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes; ou
- b) não manter a proposta, salvo se em decorrência de fato superveniente e devidamente justificado.

VIII. Multa punitiva de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, por ocorrência, nas seguintes situações:

- a) fraudar na execução contratual;
- b) der causa à inexecução total do contrato; ou
- c) nos casos de rescisão contratual a que a contratada der causa.

IX. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração contratante, por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

X. 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 o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

24.7 A inexecução de qualquer tarefa ou sub-tarefa poderá ser considerada como inexecução parcial do contrato para fins de sanção administrativa e rescisão.

24.8 Se as infrações cometidas pela contratada ocorrerem por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificados e aceitos pela contratante, a contratada ficará isenta das penalidades supra mencionadas.

24.9 A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia contratual, quando for o caso. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a contratada pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela contratante, ou cobrada administrativa e judicialmente.

24.10 Caso não exista crédito em favor da contratada para desconto da multa aplicada, deverá ela recolher o respectivo valor aos cofres públicos, devidamente atualizado, em até **10 (dez) dias úteis**, contados da notificação de aplicação da penalidade, por meio da Guia de Recolhimento da União – GRU, em agência do Banco do Brasil S/A, comprovando o recolhimento à Contratante, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, também contados da referida notificação.

24.11 Esgotado o prazo de **10 (dez) dias úteis** para recolhimento da multa sem sua quitação e comprovação junto à EPL, o débito será acrescido de 1% (um por cento) de juros de mora por mês/fração, inclusive referente ao mês da quitação/consolidação do débito, além de ser corrigido monetariamente.

24.12 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela contratada à contratante, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

24.13 Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deverá ser complementada no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, contado da solicitação da EPL, sob pena de se caracterizar atraso ou descumprimento contratual.

24.14 As sanções de advertência; suspensão temporária de participar de licitação e impedimento de contratar com a EPL por até 2 (dois) anos; declaração de inidoneidade; e impedimento para licitar e contratar com a União por até 05 (cinco) anos poderão ser aplicadas juntamente com as de multa.

24.15 As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a contratada de ser acionada judicialmente pela responsabilização civil derivada de perdas e danos à EPL, decorrentes das infrações cometidas.

24.16 As sanções deverão ser autuadas e formalizadas em processo administrativo, no qual seja assegurada a prévia e ampla defesa à Contratada, nos prazos legalmente previstos.

25. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

25.1. É facultada ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase desta 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.

25.2. Fica assegurado a EPL o direito de revogar a licitação, na hipótese de ocorrer fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

25.3. As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a EPL não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

25.4. As licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

25.5. Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

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

25.7. 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 na EPL.

25.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento da licitante desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público nos termos do § 2º do art. 26 do Decreto nº 5.450/2005.

25.9. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as interessadas, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

25.10. No caso de alteração deste Edital no curso do prazo estabelecido para o recebimento das propostas de preços, o prazo será reaberto, quando inquestionavelmente a alteração afetar a formulação das propostas.

25.11. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

25.12. Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto nº 3.555, de 09 de agosto de 2000, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e demais normas aplicáveis.

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

25.14. Caso os prazos definidos neste Edital não estejam expressamente indicados na proposta, eles serão considerados como aceitos para efeito de julgamento deste Pregão.

25.15. Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

25.16. Este Pregão poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida por conveniência da EPL, sem prejuízo do disposto no art. 4, inciso V, da Lei nº 10.520/2002.

25.17. A Justiça Federal – Seção Judiciária do Distrito Federal, é o foro competente para solucionar os litígios decorrentes deste Edital, ficando excluído qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

25.18. As respostas aos pedidos de esclarecimentos, bem como demais informações relevantes, serão divulgadas mediante publicações de notas na página web da EPL, no endereço www.epl.gov.br, opção "Acesso a Informação", "Licitação", bem como no portal COMPRASNET (www.comprasnet.gov.br), ficando as empresas interessadas em participar do certame obrigadas desde já a acessá-las para a obtenção de informações.



25.19. Este Edital e seus Anexos estão disponibilizados, na íntegra, nos endereços: www.comprasnet.gov.br e www.epl.gov.br, e poderá ser lido e/ou obtido na Área de Licitações da EPL, situada no SCS Quadra 9, Lote C, 8º andar – Edifício Parque Cidade Corporate – Torre C, Brasília DF, CEP: 70.308-200, nos dias úteis, no horário de 09:00 as 11:30 e de 14:30 as 17:30 horas, Telefones para contato: (061) 3426-3900 ou (61) 3426-3882.

Brasília, 16 de abril de 2014.

Elenice da Silva Sousa Santos

Matrícula SIAPE: 1550464

EDITAL DE LICITAÇÃO - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2014

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

- 1.1. Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, para sustentação do ambiente tecnológico na Sede da Empresa de Planejamento e Logística – EPL, segundo as práticas preconizadas pelo *Information Technology Infrastructure Library – ITILv3* e *Control Objectives for Information and related Technology – COBIT 5*, por meio de suporte telefônico e remoto (1º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, método, processos de trabalho e pessoal técnico; suporte presencial (2º nível); suporte especializado (3º nível); e monitoria externa (NOC).
- 1.2. As Descrição Detalhada dos Serviços se encontra no **ANEXO A** deste documento.

2. DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À CONTRATAÇÃO

- 2.1. A solução e sua contratação serão regidas pela legislação vigente, em especial a Lei Complementar nº 123/2006; a Lei nº 10.520/2002; a Lei nº 8.248/1991; o Decreto nº 7.174/2010; o Decreto nº 5.540/2005; a Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010, e, subsidiariamente, a Lei nº 8.666/93 e a Instrução Normativa SLTI/MP nº 02/2008.

3. DA JUSTIFICATIVA E DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. Necessidade da Contratação:

- 3.1.1. A contratação de suporte técnico especializado em TIC faz-se necessária para garantir a integridade e disponibilidade do ambiente tecnológico da instituição, bem como prestar atendimento aos usuários da EPL, fornecendo infraestrutura adequada para as áreas de negócio.

3.2. Motivação e Justificativa:

- 3.2.1. A contratação em pauta se justifica pela dependência das áreas de negócio em relação à infraestrutura de TIC, de maneira que a indisponibilidade desses serviços acarreta impacto negativo direto sobre o desempenho institucional da EPL.
- 3.2.2. Portanto, a contratação de suporte técnico especializado em TIC objetiva garantir a integridade e disponibilidade do ambiente tecnológico, bem como prestar atendimento aos usuários da EPL, possibilitará o pleno, adequado e satisfatório desenvolvimento de suas atividades.
- 3.2.3. A EPL é uma estatal criada pela Lei nº 12.743/2012, sem quadro próprio de empregados, de maneira que não há em sua estrutura quantitativo suficiente de profissionais para a execução dos serviços em tela, razão pela qual se propõem a sua execução indireta.
- 3.2.4. É notório que dentre as diversas tarefas que envolvem os serviços referidos neste documento, muitos se consubstanciam em atividades rotineiras e de baixa complexidade, outros se tratam de atividade com mais complexidade, contudo não envolvem o planejamento, a gestão ou a governança da área de TIC da EPL, de maneira que é justificável, e até recomendável, que elas sejam supridas mediante prestação de serviços terceirizados, menos onerosos à Administração.
- 3.2.5. Referida recomendação se encontra, inclusive, no artigo 10 do Decreto – Lei nº 200/1967, a saber:

“Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.

...

§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”.

- 3.2.6. Do exposto, infere-se que os serviços de suporte técnico especializado em TIC são necessários para o desempenho regular das competências da EPL, que possui quadro de profissionais direcionado para as atividades de planejamento, coordenação e gestão imprescindíveis à operacionalização dos planos, projetos e atividades institucionais, conforme, inclusive, recomenda a legislação acima transcrita, de maneira que os serviços de suporte técnico serão executados de forma indireta.
- 3.2.7. A presente contratação tem por objetivo auxiliar a Gerência de TIC no cumprimento das ações do PDTI, alinhado às estratégias institucionais da EPL, uma vez que permitirá a liberação de pessoal especializado de TIC da execução de tarefas de menor complexidade, possibilitando aloca-los na condução de tarefas e projetos de planejamento e gestão.

3.3. Resultados a serem alcançados:

- 3.3.1. A contratação de empresa terceirizada para prestação de serviço de suporte técnico especializado em TIC no âmbito da EPL promoverá:
- a) O aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC;
 - b) A sustentabilidade dos serviços da EPL no tratamento das informações;
 - c) O bom desempenho dos serviços da EPL na área administrativa, os quais dão sustentação às atividades finalísticas;
 - d) A alta disponibilidade de seus serviços, propiciando o acesso ao Governo Federal e à sociedade;
 - e) O monitoramento constante dos ativos de TIC de maneira a maximizar os aspectos relacionados à Segurança da Informação;

- f) A melhoria da capacidade da EPL em atender aos seus objetivos, por meio da utilização da TIC;
- g) A melhoria do nível de atendimento às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados na rede;
- h) A melhoria do processo de gestão dos recursos tecnológicos da EPL (hardware, software e aplicativos);
- i) A internalização das melhores práticas de gestão e execução de serviços na área de TIC;
- j) A documentação de todos os incidentes, demandas e processos de infraestrutura;
e
- k) A disponibilidade, confiabilidade e integridade das informações relacionadas à Infraestrutura.

3.4. Alinhamento:

- 3.4.1. A presente demanda se alinha com o item 11 do Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI - 2013/2015 aprovada para a EPL.

3.5. Benefícios:

- 3.5.1. A contratação de suporte técnico especializado em TIC possibilitará benefício à EPL, eis que garantirá a integridade e disponibilidade do ambiente tecnológico da instituição, bem como o atendimento aos usuários da EPL, fornecendo infraestrutura adequada para as áreas de negócio.

3.6. Natureza do Serviço:

3.6.1. Os serviços em pauta se tratam de **serviços continuados**, uma vez que a sua ausência pode comprometer a continuidade das atividades da Administração, e sua necessidade se estende por mais um exercício financeiro, continuamente.

3.7. Enquadramento do Serviço e Modalidade:

3.7.1. A presente contratação consiste na execução de **serviço comum**, conforme o disposto no artigo 1º, parágrafo único, da Lei nº 10.520/2002, visto que os seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

3.7.2. Corroborando esse entendimento, destaca-se o Acórdão nº 2.471/2008, do Tribunal de Contas da União - TCU, o qual prescreve:

“9.2.1 A licitação de bens e serviços de tecnologia da informação considerados comuns, ou seja, aqueles que possuam padrões de desempenho e de qualidade objetivamente definidos no edital, com base em especificações usuais de mercado, deve ser obrigatoriamente realizada pela modalidade pregão, preferencialmente, na forma eletrônica. (...).

9.2.2. Devido à padronização existente no mercado, os bens e serviços de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas preestabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado. Logo, via de regra, esses bens e serviços devem ser considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão (Lei nº 10.520/2002, art. 1º)” (grifamos)”.

3.7.3. Nesse contexto, e considerando que os serviços objeto desta contratação são comuns, faz-se necessária a adoção da modalidade de **Pregão**, na sua forma eletrônica, como previsto na Lei nº 10.520/2002 e no Decreto nº 5.450/2005.

4. DO REGIME DE EXECUÇÃO

- 4.1. A presente contratação será executada pelo regime de empreitada por preço unitário, nos termos da Lei nº 8.666/93.

5. DOS REQUISITOS DA SOLUÇÃO

5.1. Requisitos de Negócio

- 5.1.1. A Solução deverá garantir a disponibilidade e qualidade dos serviços e equipamentos de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC para o desenvolvimento das atividades institucionais da EPL, inclusive suas áreas de negócio.

5.2. Requisitos de Capacitação

- 5.2.1. A solução incluirá capacitação, conforme a seguir descrito:
- a) treinamento dos usuários para utilizar o sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta *ITSM*), com carga horária mínima de 2 (duas) horas;
 - b) treinamento do gestor e dos fiscais do contrato, a fim de que possam acompanhar os chamados registrados, gerir as ordens de serviço e os relatórios necessários para monitoramento da execução contratual, com carga horária de 8 (oito) horas; e
 - c) capacitação das equipes técnicas envolvidas nos trabalhos.
- 5.2.2. A capacitação das equipes técnicas é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da contratada, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais envolvidos nos serviços.
- 5.2.3. A carga horária dos treinamentos citados no item anterior é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada serviço, tendo como referência a carga horária mínima de 20 (vinte) horas por profissional, cujo custo deverá ser considerado incluso no preço ofertado pela futura contratada.

- 5.2.4. O conteúdo do programa de treinamento referente aos *softwares* comerciais e as regras de atendimento, deverá ser formulado pela contratada. O conteúdo referente aos sistemas e serviços corporativos será fornecido pela EPL.
- 5.2.5. Será de responsabilidade da contratada o treinamento continuado e a reciclagem de seus profissionais, com periodicidade mínima semestral.

5.3. Requisitos de Ambiente Tecnológico para Capacitação

- 5.3.1. Os treinamentos para usuários, fiscais e gestores da EPL serão realizados nas dependências físicas da mesma, utilizando seu ambiente tecnológico.
- 5.3.2. Os treinamentos dos empregados da contratada deverão ser realizados em suas dependências, com prévio aviso à EPL, para acompanhamento da capacitação.
 - 5.3.2.1. Caso seja acordado entre as partes, os treinamentos da equipe de suporte presencial (2º nível), poderão ser realizados nas dependências da EPL.

5.4. Requisitos Legais

- 5.4.1. Conforme **item 2** deste Termo de Referência.

5.5. Requisitos de Manutenção

- 5.5.1. A solução demandará manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e adaptativas compreendendo os serviços, sistemas, processos, equipamentos e atividades inerentes ao ambiente tecnológico da EPL (*hardware* e *software*).

5.6. Requisitos Temporais

- 5.6.1. Conforme prazos para assinatura e início do contrato, obrigações da contratada, prazos de execução, prazos previstos nas Ordens de Serviço, prazos para transferência de conhecimento, dentre outros previstos neste Termo de Referência.
- 5.6.2. Os prazos a que a contratada está sujeita poderão ser prorrogados mediante justificativa fundamentada e comprovada, aceita formalmente pelos fiscais e gestor do contrato.

5.7. Requisitos de Segurança

- 5.7.1. A contratada deverá garantir a segurança e o sigilo de todas as informações a que tiver acesso em virtude da execução contratual, envidando todos os esforços nesse sentido.
- 5.7.2. Deverá, ainda, juntamente com seus empregados envolvidos na execução contratual, assinar termo de ciência e compromisso quanto à manutenção de sigilo, o que implica em sua responsabilidade civil, penal e administrativa quanto à divulgação indevida ou não autorizada de informações, realizada por ela ou por seus empregados.
- 5.7.3. A futura contratada não poderá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da EPL.

5.8. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- 5.8.1. Todas as interações do sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM), atendentes da contratada e sistema de telefonia, com os usuários da EPL, deverão ocorrer no idioma português.

5.9. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

- 5.9.1. A solução será composta por:
- a) suporte telefônico e remoto (**1º nível**), a ser executado na forma de Central de Atendimento, **nas dependências da contratada;**
 - b) suporte presencial (**2º nível**) a usuários e à infraestrutura de TIC, a ser executado **nas dependências da EPL;**
 - c) suporte especializado (**3º nível**), a ser executado **por demanda;**
 - d) sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta *ITSM*); e
 - e) monitoria externa (NOC) **nas dependências da contratada.**

- 5.9.2. O suporte telefônico e remoto (1º nível) aos usuários da EPL compreende os seguintes itens: profissionais especializados, instalações físicas adequadas a esse tipo de serviço, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, *softwares* básicos, *software* de gestão de atendimento que utilize tecnologia CTI (*Computer Telephony Integration*), sistema de telefonia com recursos de *PABX*, *DAC* (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação, equipamentos e *link* de comunicação entre a EPL e a contratada.
- 5.9.3. O serviço de suporte presencial (2º nível) será responsável pelo atendimento local aos usuários da EPL, pela manutenção, monitoramento e sustentação dos serviços e equipamentos que compõe o ambiente tecnológico da EPL, pela melhoria da disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas, resolução de problemas críticos do ambiente tecnológico da EPL e adequação de ferramentas. Nesta prestação de serviço, a contratada deverá prover, no mínimo, os seguintes itens: profissionais especializados, maletas de ferramentas e todos os serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais. As instalações físicas, ramais telefônicos e os mobiliários necessários à execução deste serviço serão providos pela EPL.
- 5.9.3.1. A maleta de ferramentas referida no item anterior deve conter todos os utensílios necessários à execução dos serviços, tais como: chaves de fenda, chaves philips, alicates convencionais, alicates de corte, alicate de crimpagem, ferramenta de crimpagem tipo *impact* (ex.: *impact D-914 tool*), multímetro, lan-test, lanterna, penta *scanner* para localização de cabeamento de rede (ex.: *intellitone*) e *pendrive* de no mínimo 32 GB (para execução de *backups* locais e baixa de imagens). Aceita-se que nem todas as maletas possuam todos os equipamentos relacionados, desde que existam equipamentos em quantidade suficiente para a execução dos serviços.
- 5.9.4. O serviço de suporte especializado (3º nível) será responsável pela implementação de novos serviços ou projetos, criação de procedimentos e controle, estudo de viabilidade e desempenho, modelagem de processo de trabalho, estudos, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras atividades que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções de TIC. Este serviço será sob demanda e, quando necessário, acompanhado por um gerente de projetos da contratada.
- 5.9.5. A solução inclui, ainda, a disponibilização de uma base de conhecimento e um sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM) com, no mínimo, as 7 (sete) certificações *PinkVERIFY* listadas no **ANEXO A**, conforme autorização constante do

Acórdão nº 144/2008 – TCU, sendo que, sempre que solicitado, a contratada deverá fornecer à EPL uma cópia da base de dados do sistema em formato compatível com banco de dados *MySQL*. Caso a EPL venha adquirir software com a mesma finalidade durante a vigência contratual, a contratada deverá efetuar a migração da base atual.

5.9.6. A contratada deverá realizar, ainda, monitoria externa, a ser executada na forma de NOC - *Network Operation Center*, ininterruptamente, em regime 24x7x365, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, de todo o ambiente e a plataforma de tecnologia da EPL.

5.9.7. O serviço de suporte remoto (1º nível) e de monitoria externa deverão serem prestados mediante implantação de *link* de comunicação de dados dedicado entre a contratada e a EPL, incluindo o fornecimento dos equipamentos necessários, com a taxa de transmissão de dados mínima de 2 (dois) mbps (*megabits* por segundo), a ser provido pela contratada em até **60 (sessenta) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU. Até a instalação do *link*, a prestação destes serviços serão realizadas por meio de acesso à internet e VPN entre as partes contratantes.

5.9.8. O monitoramento interno do ambiente tecnológico da EPL é realizado atualmente com a ferramenta *Nagios*.

5.10. Requisitos de Projeto e de Implementação

5.10.1. A forma de gestão do contrato será baseada no modelo no qual a EPL será responsável por gerir o contrato, atestar os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a contratada será responsável pela execução dos serviços, bem como a gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

5.10.2. Será adotado o modelo de níveis de serviço, por intermédio do qual os valores pagos à contratada são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade previamente definidos em contrato.

5.10.3. O período que compreende os 2 (dois) primeiros faturamentos da contratada será considerado como período de estabilização, durante o qual a contratada procederá a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo

período de estabilização. As metas de nível de serviços serão implementadas a partir do 3º (terceiro) faturamento.

- 5.10.4. O modelo de prestação de serviços será do tipo por linha de produção, de forma que as demandas e serviços estarão previstas em tarefas e sub-tarefas. A contratada será responsável também pela documentação dos processos, padrões e procedimentos a serem constantemente inseridos e atualizados na base de conhecimento.
- 5.10.5. Para a execução das tarefas haverá previamente a solicitação, por meio da emissão de Ordem de Serviço – OS, na qual será identificada a autoridade responsável pelo contrato e o demandante, que também avaliará sua conclusão.
- 5.10.6. A frequência de aferição e avaliação das tarefas executadas por meio das OS's e respectivos níveis de serviço será mensal, devendo a contratada elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o à EPL até o **5º (quinto) dia útil** do mês subsequente ao da conclusão das OS's.

5.11.Requisitos de Implantação

- 5.11.1. Para a implantação da solução é necessária a entrega do Plano de Trabalho, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento e o cronograma de execução, dentre outros; a instalação do sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM), do sistema de telefonia e da base de conhecimento; bem como a capacitação dos usuários da EPL, gestor e fiscais do contrato, conforme previsto no **item 9.2** deste Termo de Referência.

5.12.Requisitos de Garantia

- 5.12.1. A contratada deverá fornecer garantia técnica e contratual, segundo consta dos **itens 25 e 26** deste Termo de Referência.

5.13.Forma de comunicação entre as partes

- 5.13.1. Conforme **item 9.8** deste Termo de Referência.

5.14. Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe

- 5.14.1. Os requisitos de qualificação da equipe técnica estão previstos no **ANEXO A** deste Termo de Referência e são condições e obrigações a serem cumpridas para a assinatura do contrato, mas não se constituem em condição habilitatória da licitação.

5.15. Requisitos de Metodologia do Trabalho

- 5.15.1. Os serviços decorrentes deste documento deverão ser executados em conformidade com este Termo de Referência, com as Ordens de Serviço, bem como com as práticas preconizadas pelo modelo *Information Technology Infrastructure Library – ITIL versão 3*.

5.16. Requisitos de Segurança da Informação

- 5.16.1. A contratada será responsável pela administração e sustentação do ambiente tecnológico da EPL quanto à segurança da informação, incluindo *hardware* e *software*, em observância às melhores práticas e as políticas internas da EPL.

6. DO MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1. O modelo de prestação de serviços será do tipo linha de produção, de forma que as demandas e serviços estarão previstas em tarefas e sub-tarefas, como as que foram elencadas no Quadro de Tarefas, **ANEXO C** deste documento.
- 6.2. A contratada será responsável também pela documentação dos processos, padrões e procedimentos a serem constantemente inseridos e atualizados na base de conhecimento.
- 6.3. Para a execução das tarefas haverá previamente a solicitação, por meio da emissão de Ordem de Serviço – OS, na qual será identificada a autoridade responsável pelo contrato e o demandante, que também avaliará sua conclusão.

- 6.4. Será utilizado, ainda, o modelo de indicadores para níveis mínimos de serviços, que poderão implicar em adequações de pagamento (glosas) no caso de não serem atingidas as metas estabelecidas.
- 6.5. A frequência de aferição e avaliação das tarefas executadas por meio das OS's e respectivos níveis de serviço será mensal, devendo a contratada elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o à EPL até o **5º (quinto) dia útil** do mês subsequente ao da conclusão das OS's.

7. DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

7.1. São responsabilidades da Contratada:

- a) executar os serviços de suporte telefônico e remoto (1º nível); suporte presencial (2º nível); suporte especializado (3º nível); e monitoria externa, em conformidade com todas as especificações previstas neste documento;
- b) observar as práticas e processos preconizados pelo *Information Technology Infrastructure Library – ITILv3* e *Control Objectives for Information and related Technology – COBIT 5* na execução dos serviços;
- c) cumprir integral de todas as obrigações e especificações do Instrumento Convocatório e seus anexos;
- d) entregar à EPL a relação nominal dos profissionais que atuarão no suporte telefônico e remoto (1º nível), suporte presencial (2º nível) e monitoria externa, indicando o CPF e a área de atuação, bem como entregar os seus currículos, atestados, diplomas e certificações, conforme o caso, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis antes** da data prevista para a assinatura do contrato e sempre que solicitado pela fiscalização;
- e) entregar à EPL, juntamente com a relação nominal dos profissionais que atuarão no suporte telefônico e remoto (1º nível), suporte presencial (2º nível) e monitoria externa, mencionada na alínea anterior, a comprovação de vínculo dos profissionais com a contratada, adequado para o caso concreto e em conformidade com a legislação vigente, em especial a legislação trabalhista e a previdenciária, que, conforme o caso, pode ser Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS; ou Contrato Social registrado na Junta Comercial, no caso de sócio; ou contrato de prestação de serviço regido pela

- legislação civil; ou outro meio, desde que legalmente aceito, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis antes** da data prevista para a assinatura do contrato e sempre que solicitado pela fiscalização;
- f) entregar à EPL os documentos mencionados nas alíneas anteriores por meio de documento original; ou cópia autenticada; ou cópia acompanhada do original, para autenticação;
- g) entregar os documentos mencionados nas alíneas anteriores sempre que houver mudança nos profissionais da equipe técnica;
- h) participar, no prazo de **5 (cinco) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de gestão e fiscalização da EPL, sendo que a EPL convocará os representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião;
- i) formalizar a indicação de preposto da contratada, e seu substituto, para a equipe de gestão e fiscalização da EPL, na reunião inicial de que trata a alínea anterior;
- j) entregar Plano de Trabalho, contendo cronograma de execução da solução, em até **15 (quinze) dias**, contados da data de publicação do contrato no Diário Oficial da União - DOU. A contratada deverá entregar, juntamente com o Plano de Trabalho, um Plano de Transferência de Conhecimento, que consiste no fornecimento de subsídios para que as equipes técnicas da EPL obtenham todo o conhecimento necessário ao perfeito entendimento da solução, para que possam acompanhar e gerenciar a solução instalada;
- k) instalar o sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM), juntamente com a base de conhecimento e o sistema de telefonia em até **20 (vinte) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU. O sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM) deverá possuir no mínimo as 7 (sete) certificações *PinkVERIFY* listadas no **ANEXO A**, sendo que, sempre que solicitado, a contratada deverá fornecer à EPL uma cópia da base de dados do sistema em formato compatível com banco de dados *MySQL*;

- l) utilizar sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM) de propriedade ou licenciado pela EPL, caso esta venha a adquirir ferramenta própria durante a vigência dos serviços objeto desta contratação e efetuar a migração da base de dados atual;
- m) instalar sistema de monitoria próprio ou utilizar o sistema existente na EPL (*Nagios*); e configurar os indicadores de níveis de serviço estabelecidos no Termo de Referência, em até **20 (vinte) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU;
- n) treinar os usuários da EPL para utilizar o sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM), com carga horária mínima de 2 (duas) horas, devendo o treinamento ser concluído em até **30 (trinta) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU;
- o) treinar o gestor e os fiscais do contrato, a fim de que possam acompanhar os chamados registrados, gerir as ordens de serviço e os relatórios necessários para monitoramento da execução contratual, com carga horária de 8 (oito) horas, devendo o treinamento ser concluído em até **30 (trinta) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU;
- p) capacitar a equipe técnica envolvida na execução dos trabalhos;
- q) iniciar a prestação dos serviços, após cumpridas as obrigações elencadas nas alíneas "d" a "j", acima, em até **35 (trinta e cinco) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU, sob pena de, caso não o faça, ensejar a rescisão unilateral do mesmo, aplicação de sanções administrativas e convocação da próxima licitante classificada;
- r) Implementar *link* de comunicação de dados, conforme descrito neste Termo de Referência, em até **60 (sessenta) dias**, contados da publicação do contrato no DOU;
- s) iniciar a execução das Ordens de Serviço do suporte telefônico e remoto (1º nível), suporte presencial (2º nível) e monitoria externa, em no máximo **3 (três) dias**, contados de sua emissão, se prazo diverso não constar da mesma;
- t) iniciar a execução das Ordens de Serviço do suporte especializado (3º nível) em no máximo **30 (trinta) dias**, contados de seu recebimento, se prazo diverso não constar da mesma;

- u) entregar à EPL a relação nominal dos profissionais que atuarão no suporte especializado (3º nível), indicando o CPF e a área de atuação; os currículos, atestados, diplomas e certificações, conforme exigências da Ordem de Serviço, acompanhados do Termo de Ciência do profissional e comprovação do seu vínculo com a contrata por meio legalmente aceitável, em especial a legislação trabalhista e a previdenciária (mediante Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS; ou Contrato Social registrado na Junta Comercial, no caso de sócio; ou contrato de prestação de serviço regido pela legislação civil, ou outro meio, desde que legalmente aceito); bem como os documentos comprobatórios da experiência exigida, no prazo de até **25 (vinte e cinco) dias**, contados do recebimento da Ordem de Serviço, se prazo diverso não constar da mesma;

- v) Executar as tarefas no prazo definido nas Ordens de Serviço;

- w) manter o catálogo de serviços devidamente atualizado, em conformidade com a realidade da EPL;

- x) entregar a primeira revisão do Catálogo de Serviço Preliminar para aprovação da EPL em até **90 (noventa) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU, e promover novas revisões **semestrais**, contadas a partir de então;

- y) propor mudança ao Catálogo de Serviços e à base de conhecimento sempre que necessário, implementando-a caso aprovada pela EPL;

- z) implementar o Catálogo de Serviços aprovado pela EPL, e todas as suas alterações, no sistema de gerenciamento de serviços, em até **5 (cinco) dias**, contados da comunicação formal quanto à aprovação por parte da EPL;

- aa) manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da EPL;

- bb) providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a EPL, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;

- cc) manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à EPL, sempre que solicitada;
- dd) alocar profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente, por motivação previsível ou imprevisível, sempre que a ausência implicar risco de não atingimento das metas de nível de serviço estabelecidas contratualmente;
- ee) providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda as necessidades inerentes à execução dos serviços contratados;
- ff) solicitar à EPL a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;
- gg) administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços;
- hh) assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a EPL;
- ii) assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da EPL;
- jj) assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- kk) assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;

- ll) assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
- mm) responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da EPL ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
- nn) disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços de monitoria externa (NOC) e suporte telefônico e remoto (1º nível) (ex: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link de comunicação entre a EPL e a contratada);
- oo) prover sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM) com base de conhecimento em todas as etapas da prestação dos serviços;
- pp) monitorar externamente o ambiente tecnológico da EPL, providenciando tempestivamente os alertas e notificações necessárias para evitar desconformidades, indisponibilidade e ou incidentes/problemas;
- qq) manter, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- rr) planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- ss) encaminhar à unidade fiscalizadora as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços e Ordens de Serviço executadas;
- tt) reportar à EPL, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da EPL;
- uu) elaborar e apresentar à EPL, 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;

- vV) guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a EPL;
- ww) providenciar cópia para todos os profissionais alocados na execução dos serviços de normas internas da EPL que porventura venham a ser disponibilizadas, bem como zelar pela observância de tais normas;
- xx) solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de ciência, de acordo com modelo constante do **ANEXO B** deste documento, e entregar os termos assinados à EPL;
- yy) entrega do termo de ciência, assinado pelos novos empregados envolvidos na execução contratual, no caso de substituição ou inclusão de empregados por parte da contratada;
- zz) entregar os Termo de Compromisso e o Termo de Ciência constantes do **ANEXO B** deste documento, na reunião inicial;
- aaa) facilitar e entregar documentos relativos ao seu preço, inclusive composições de custos unitários, ou correspondentes ao esclarecimento de dúvidas quanto às obrigações contratuais, sempre que solicitado pela EPL;
- bbb) apresentar mensalmente à contratante cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados pela EPL; e
- ccc) fornecer, após o término da vigência contratual, como parte da garantia dos serviços prestados, pelo período de **90 (noventa) dias**, todas as informações necessárias à transição para novos contratos realizados pela EPL, além de elaborar e atualizar toda a documentação que por ventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

7.2. Na hipótese de subcontratação, permanecem inalteradas as responsabilidades da Contratada quanto à execução contratual.

8. DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

8.1. São responsabilidades da Contratante:

- a) efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato, no prazo de **20 (vinte) dias**, contados da data de recebimento da Nota Fiscal/Fatura;
- b) permitir acesso dos profissionais da contratada às dependências, equipamentos, *softwares* e sistemas de informação da EPL, conforme necessário para execução dos serviços;
- c) prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da contratada ou por preposto dessa;
- d) exercer a fiscalização dos serviços prestados;
- e) comunicar oficialmente à contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- f) avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela contratada, mediante Termo de Aceite Provisório e Definitivo, no prazo de **6 (seis) dias úteis**, contados do recebimento do referido relatório, observando as metas de nível de serviço alcançadas, ou, no mesmo prazo, recusá-lo motivadamente;
- g) disponibilizar cópia das normas internas pertinentes à execução dos serviços;
- h) cumprir integralmente as obrigações e especificações do Instrumento Convocatório e seus anexos;
- i) acompanhar a execução contratual e, se for o caso, aplicar penalidades à contratada;
- j) emitir Ordens de Serviços para o suporte telefônico e remoto (1º nível), suporte presencial (2º nível) e monitoria externa com, no mínimo, **3 (três) dias** de antecedência para o

início da execução das tarefas nelas especificadas, podendo prazo diverso ser acordado entre as partes; e

- k) emitir Ordens de Serviços para o suporte especializado (3º nível) com, no mínimo, **30 (trinta) dias** de antecedência para o início da execução das tarefas nelas especificadas, podendo prazo diverso ser acordado entre as partes.

9. DOS TERMOS CONTRATUAIS

9.1. Requisitos para Assinatura do Contrato

- 9.1.1. Após homologada a licitação, a licitante vencedora será convocada para assinatura do contrato, no prazo de até **15 (quinze) dias**, contados de sua convocação. A licitante vencedora poderá solicitar prorrogação desse prazo por igual período, desde que mediante justificativa formal, aceita pela EPL.
- 9.1.2. Em até **5 (cinco) dias úteis antes** da data prevista para a assinatura do contrato, conforme o item anterior, a licitante vencedora deverá entregar à EPL a relação nominal dos profissionais que atuarão no suporte telefônico e remoto (1º nível), suporte presencial (2º nível) e monitoria externa, com número de RG, CPF e a área de atuação, bem como entregar seus currículos, atestados de capacidade técnica, diplomas e certificações, ou seja, todos os documentos exigidos para comprovação da experiência, formação e qualificação da equipe técnica, além do comprovante de vínculo dos profissionais com a empresa, que deverá ser adequado para o caso concreto e em conformidade com a legislação vigente, em especial a legislação trabalhista e a previdenciária, que, conforme o caso, pode ser Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS; ou Contrato Social registrado na Junta Comercial, no caso de sócio; ou contrato de prestação de serviço regido pela legislação civil; ou outro meio, desde que legalmente aceito.
- 9.1.3. O contrato somente será assinado se a EPL validar a conformidade da equipe apresentada pela licitante vencedora com os termos exigidos na contratação.

9.1.4. Caso a licitante vencedora não compareça para assinatura do contrato, se recuse a fazê-lo, ou não cumpra com as condições previstas nos itens anteriores, em especial quanto a apresentação e comprovação das exigências relativas à equipe técnica, decairá seu direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas para aquele que descumpre totalmente as obrigações por ele assumidas e não mantém sua proposta – sanções prevista na legislação vigente e nos **itens 12.1, 12.4 e 12.6 deste documento**.

9.1.5. É facultado à EPL, quando o convocado não assinar o contrato nos prazos e condições estabelecidos, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados conforme o ato convocatório, ou revogar a licitação.

9.2. Início do Contrato

9.2.1. Nos termos da legislação vigente, o início do Contrato abrangerá:

- a) elaboração do Plano de Inserção, no prazo de até **5 (cinco) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU, que contemplará, no mínimo: o repasse à Contratada de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens; e a disponibilização de infraestrutura à Contratada, quando couber;
- b) realização de reunião inicial em até **5 (cinco) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU, convocada pelo seu gestor, com a participação dos fiscais técnico, requisitante e administrativo; da contratada; e dos demais intervenientes por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:
 - presença do representante legal da contratada, que apresentará o preposto da mesma;
 - entrega, por parte da contratada, do termo de compromisso e do termo de ciência, **ANEXO B** deste documento; e
 - esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.

- c) entrega do Plano de Trabalho elaborado pela contratada, contendo cronograma de execução da solução, em até **15 (quinze) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU. A contratada deverá entregar, juntamente com o Plano de Trabalho, um Plano de Transferência de Conhecimento e um Plano de Comunicação, conforme as seguintes condições:
- O Plano de Transferência de Conhecimento deverá fornecer subsídios para que a equipe técnica da EPL obtenham o conhecimento necessário ao perfeito entendimento da solução para que possam acompanhar e gerenciar a solução instalada;
 - O Plano de Trabalho, o Plano de Transferência de Conhecimento e o Plano de Comunicação somente poderão ser implementados após aprovação formal da EPL;
 - O Plano de Transferência de Conhecimento deverá prever treinamentos, palestras e workshops, entrega de documentação e cronograma de transferência de conhecimento; e
 - No prazo de até **30 (trinta) dias**, antes do término da vigência contratual, a contratada deverá apresentar toda a documentação necessária para a transferência de conhecimento, bem como realizar todos os treinamentos, palestras e workshops, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento.
- d) Instalar o sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM), juntamente com a base de conhecimento e o sistema de telefonia em até **20 (vinte) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU;
- e) Instalar sistema de monitoria próprio ou utilizar o sistema existente na EPL (Nagios); e configurar os indicadores de níveis de serviço estabelecidos no Termo de Referência, em até **20 (vinte) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU;
- f) treinamento dos usuários da EPL, gestor e fiscais do contrato, cuja conclusão deverá ocorrer em até **30 (trinta) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU; e

- a) Início efetivo da prestação dos serviços, em até **35 (trinta e cinco) dias** contados da data de publicação do contrato no DOU.
- 9.2.2. A contratada ou a EPL poderão solicitar prorrogação dos prazos de início do contrato, indicados acima, desde que mediante justificativa fundamentada e comprovada, aceita formalmente pelas partes.
- 9.2.3. Caso a contratada não cumpra com os prazos ou obrigações elencados acima, estará sujeita à rescisão unilateral da avença e à aplicação de sanções administrativas, estando a EPL autorizada a convocar as licitantes remanescentes para contratação, nos termos da lei.
- 9.2.4. A EPL se reserva o direito de vistoriar as instalações físicas da contratada para aferir as reais condições disponibilizadas por ela para iniciar o contrato, a exemplo do que for exigido para as atividades do suporte telefônico e remoto (1º nível) e da monitoria externa (NOC).
- 9.2.5. A EPL emitirá Ordens de Serviços para o suporte telefônico e remoto (1º nível), suporte presencial (2º nível) e monitoria externa com, no mínimo, **3 (três) dias** de antecedência para a execução das tarefas nelas especificadas, podendo prazo diverso ser acordado entre as partes.
- 9.2.6. A EPL emitirá Ordens de Serviços para o suporte especializado (3º nível) com, no mínimo, **30 (trinta) dias** de antecedência para a execução das tarefas nelas especificadas. A contratada terá o prazo de até **25 (vinte e cinco) dias** para apresentar a relação nominal dos profissionais que atuarão no suporte especializado (3º nível), indicando o CPF e a área de atuação; os currículos, atestados, diplomas e certificações, conforme exigências da Ordem de Serviço, acompanhados do Termo de Ciência do profissional e comprovação do seu vínculo com a contrata por meio legalmente aceitável, em especial a legislação trabalhista e a previdenciária (mediante Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS; ou Contrato Social registrado na Junta Comercial, no caso de sócio; ou contrato de prestação de serviço regido pela legislação civil; ou outro meio, desde que legalmente aceito); bem como os documentos comprobatórios da experiência exigida, se prazo diverso não constar da Ordem de Serviço.

- 9.2.7. Os prazos para execução das tarefas e sub-tarefas estarão nas Ordens de Serviço.
- 9.2.8. As ordens de serviço serão emitidas segundo a necessidade da EPL e poderão sofrer alterações de conteúdo em razão das revisões do catálogo de serviços.

9.3. Procedimento e Critérios de Aceitação:

- 9.3.1. A Solução deverá atender integralmente às especificações constantes do **ANEXO A** deste documento.
- 9.3.2. Para fins de aceitação dos serviços, a contratada deverá executar integralmente as tarefas elencadas nas Ordens de Serviço.
 - 9.3.2.1. **Service Desk e Suporte à Infraestrutura:** As tarefas serão executadas por meio de alguma, várias ou todas as sub-tarefas elencadas nas Ordens de Serviço e seu pagamento será realizado pelo **valor de cada sub-tarefa** efetivamente executada, cujas evidências devem constar do relatório gerencial de serviços.
 - 9.3.2.2. **Supervisão e Rotina:** As tarefas serão executadas por meio de todas as sub-tarefas elencadas nas Ordens de Serviço e seu pagamento será realizado pelo **valor da tarefa**, que deverá ser evidenciada no relatório gerencial de serviços.
 - 9.3.2.3. **Demanda:** As tarefas serão executadas conforme as Ordens de Serviço e seu pagamento será realizado pelo **valor da tarefa**, que deverá ser evidenciada no relatório gerencial de serviços.
- 9.3.3. A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e os produtos/serviços realizados/entregues com a qualidade demandada, devidamente aprovados pelo demandante e fiscais do contrato.
- 9.3.4. As Ordens de Serviço poderão ser auditadas para confirmação de sua execução e qualidade dos serviços.

- 9.3.5. Caso o demandante não aprove a execução e/ou a qualidade do serviço, conforme especificado no detalhamento das tarefas, deverá apor comentário e anexar documentos/relatórios que justifiquem a não aprovação, o que será reportado à contratada, pelos fiscais da execução, para correção/complementação.
- 9.3.6. Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela contratada sem a anuência da área demandante e dos fiscais do contrato, ou sem a efetiva execução das tarefas, a mesma será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na solicitação original da Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.
- 9.3.7. Para execução do contrato e atendimento das tarefas demandadas, deverá a contratada atender aos níveis de serviço definidos.

9.4. Recebimento

- 9.4.1. Nos termos do artigo 25, inciso III, alíneas “a” e “h” da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010, o pagamento da contratada ficará condicionado à emissão do Termo de Recebimento Provisório e Definitivo do serviço executado no mês de referência da fatura.
- 9.4.2. Os serviços serão recebidos em conformidade com a Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010, da seguinte forma:
- a) Provisoriamente, pelo fiscal técnico, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes (**ANEXO H**), em até **3 (três) dias úteis**, contados da data de recebimento do relatório gerencial de serviços, devidamente documentado com evidências da execução contratual e comprovações relativas à quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias correspondentes à equipe técnica, emitido pela contratada; e
 - b) Definitivamente, pelo gestor e fiscal requisitante, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes (**ANEXO I**), em até **3 (três) dias úteis**, contados da emissão do termo de recebimento provisório.

- 9.4.3. O demandante deverá ser consultado para fins de aceite definitivo e, caso não aprove a execução e/ou a qualidade do serviço, deverá apor comentário e anexar documentos/relatórios que justifiquem a não aprovação, o que será reportado à contratada, pelos fiscais da execução, para correção/complementação.
- 9.4.4. O recebimento definitivo não implicará em eximir a contratada das responsabilidades e obrigações a que se refere a legislação em vigor.
- 9.4.5. A contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução empregados.
- 9.4.6. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pelo serviço, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.
- 9.4.7. A EPL rejeitará, no todo ou em parte serviço executado em desacordo com o contrato.
- 9.4.8. Para aceite dos serviços, a contratada deverá apresentar, juntamente com o relatório gerencial de serviços, sob pena de haver sustação de sua análise, a comprovação do atendimento da legislação trabalhista e recolhimento de encargos sociais e previdenciários correspondentes aos profissionais envolvidos na execução contratual, por meio dos seguintes documentos:
- a) Cópia autenticada da GFIP – Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social completa e quitada, referente a este Contrato e seu respectivo comprovante de entrega, nos termos da legislação vigente; e
 - b) Cópia autenticada da GPS – Guia da Previdência Social quitada, com o valor indicado no relatório da GFIP.
- 9.4.9. Outros documentos, além dos acima enumerados, podem ser solicitados pela fiscalização do contrato, ficando a contratada obrigada a entregá-los.

9.5. Quantificação da Demanda

9.5.1. A quantidade estimada para a presente contratação é a seguinte:

SERVIÇO	UNIDADE*	QUANTIDADE TOTAL DE UMS
Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, para sustentação do ambiente tecnológico na Sede da Empresa de Planejamento e Logística – EPL, segundo as práticas preconizadas pelo <i>Information Technology Infrastructure Library – ITILv3</i> e <i>Control Objectives for Information and related Technology – COBIT 5</i> , por meio de suporte telefônico e remoto (1º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, método, processos de trabalho e pessoal técnico; suporte presencial (2º nível); suporte especializado (3º nível); e monitoria externa (NOC).	UMS	61.521,60

* UMS - Unidade de Medida de Serviço.

9.5.2. A unidade de referência utilizada para quantificar a presente demanda é a UMS – Unidade de Medida de Serviço, sendo que 1 (uma) UMS equivale a 1 (uma) hora de serviço de baixa complexidade.

9.5.3. A título de informação cabe dizer que nos últimos 12 (doze) meses foram registrados o total de 1.300 (um mil e trezentos) chamados de suporte técnico para atendimento de incidentes e requisições dos usuários da EPL. Contudo, como a EPL foi criada recentemente e existem vários projetos e sistemas sendo implantados, entende-se que este número tende a crescer gradativamente nos próximos meses.

9.5.4. Como a EPL é uma empresa criada recentemente e seus projetos estão em implantação, a quantidade estimada para as tarefas do tipo demanda podem crescer de forma não possível de ser precisamente estimada, razão pela qual foi acrescido

um percentual de 30% (trinta por cento) na quantidade, conforme consta do Quadro de Tarefas, **ANEXO C** deste documento.

9.5.5. Tabela de complexidade/esforço para contagem de UMS:

Complexidade	Peso	Esforço (referência)	Qtd UMS
B (baixa)	1	1 hora	1
M (média)	2	1 hora	2
A (alta)	4	1 hora	4
E (especialista)	8	1 hora	8

9.6. Metodologia de Avaliação da Qualidade e da Adequação da Solução

9.6.1. A qualidade e adequação da Solução será avaliada segundo o efetivo cumprimento das tarefas elencadas nas Ordens de Serviço quanto às especificações e prazos pactuados, bem como em relação aos níveis de serviço atingidos. Assim, o faturamento mensal da contratada dependerá fundamentalmente do seu desempenho.

9.7. Inspeções e Diligências

9.7.1. A EPL se reserva o direito de proceder à inspeções e diligências que julgar necessárias, tanto durante o procedimento licitatório, em face da documentação apresentada pelas licitantes e de suas instalações, quanto durante a execução contratual, para fins de verificar o fiel cumprimento das obrigações da contratada.

9.7.2. As inspeções e diligências serão exercidas por meio de consultas ao mercado, às instituições públicas e privadas, às licitantes e à contratada, bem como mediante visita de técnicos da EPL às instalações das licitantes e da contratada.

9.8. Mecanismos Formais de Comunicação a serem utilizados entre a EPL e a Contratada

9.8.1. Serão utilizados e-mail e carta como forma de comunicação formal entre as partes da contratação.

9.8.2. A contratada deverá elaborar plano de comunicação sobre a forma de informação da EPL quanto a falhas e erros funcionais dos serviços corporativos, e

comunicação dos representantes da EPL quando as falhas se tratarem de serviços críticos.

10. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

- 10.1. Objetiva a definição de indicadores e metas para avaliação de **serviços críticos** relativos ao ambiente de produção mantendo os níveis de disponibilidade e qualidade de serviços necessários para a execução das atividades da EPL.
- 10.2. Serão exigidos, ainda, níveis de serviços específicos para as tarefas, cujos indicadores, metas e ajustes de pagamento (glosas) estarão estabelecidos no Catálogo de Serviços / Ordens de Serviço.
- 10.3. As partes envolvidas providenciarão, em até **20 (vinte) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU, as customizações para que os aplicativos de monitoramento e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários para a avaliação dos indicadores propostos neste.
- 10.4. A contratada deverá registrar o tempo de espera por chamados ou suporte que dependam de fatores dos quais não detém o controle, como informações de outros setores da EPL, parada programada do ambiente de produção por determinação da EPL.
- 10.5. Os indicadores de avaliação de resultados/qualidade e suas respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e as características de cada serviço, e expressos em unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas e/ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
- 10.6. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a contratada elaborar relatório gerencial de serviços. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

- 10.7. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviços poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências de sua impropriedade.
- 10.8. As alterações aos níveis de serviço que forem aprovadas, de comum acordo, deverão ser documentadas e formalizadas por meio de Termo Aditivo ao contrato.
- 10.9. A contratada deverá entregar o relatório gerencial de serviços à EPL até o **5º (quinto) dia útil** do mês subsequente ao da conclusão das Ordens de Serviço.
- 10.10. O relatório gerencial de serviços deverá sempre estar acompanhado das evidências que comprovem a conclusão das Ordens de Serviço e níveis de serviço atingidos.
- 10.11. Caso a contratada não cumpra a meta estabelecida no mês, as ocorrências e glosas deverão ser apontadas no relatório gerencial de serviços, independentemente da fiscalização efetuada pela EPL, mesmo em casos de reincidência.
- 10.12. Caso não sejam atingidos nem mesmo os níveis de serviços para os quais há ajustes de pagamento (glosas), a contratada ficará sujeita às penalidades administrativas cabíveis.
- 10.13. Alcançando o limite máximo de glosas previstas para cada indicador, que são aplicadas diretamente pelo gestor do contrato, ficará a contratada sujeita às penalidades administrativas cabíveis.

10.14. Indicadores de Nível de Serviço:

10.14.1. Os indicadores estabelecidos abaixo abrangem os **Serviços Críticos** da contratação, a saber: Acesso à Internet; portal da EPL; Sistema de correio eletrônico; continuidade de negócio (*backup*); armazenagem corporativa; ambiente de virtualização; controlador de domínio e ambiente do CPD da EPL.

10.14.2. Indicador de Disponibilidade:

Indicador	Disponibilidade dos Serviços Críticos (Mensal)
Descrição	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que deem suporte a eles

	deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 24x7x365, desconsiderando as manutenções programadas.
Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela EPL ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas, em comum acordo com a contratada. Cálculo: $100 * (HTP - HMP - HIT - HIP) / (HTP - HMP - HIT)$
Meta	99,70% de disponibilidade
Ocorrência	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida
Ajuste de Pagamento (Glosa) Sobre o valor total das OSs do mês de referência	0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida até o limite de 98,70%; 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre o limite de 98,69% até de 97,70%, cumulativo com o primeiro percentual; 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo do limite de 97,69%, cumulativo com os dois critérios acima, até o limite de 97,00%.

HTP – Horas totais no período = dias do mês x horas dias;

HMP – Horas de manutenção preventiva;

HIP – Horas indisponíveis no mês; e

HIT – Horas indisponíveis causadas por Terceiros.

10.14.3. **Indicador de Análise Proativa:**

10.14.4. Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos inserindo as requisições de mudança necessárias para proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços.

10.14.5. Diariamente deverão ser analisados os registros internos dos *hardwares* e *softwares* para avaliação e detecção de mudanças necessárias, submetendo-os à EPL para programação das intervenções que permitirem agendamento.

- 10.14.6. É obrigação da contratada efetuar as intervenções necessárias em tempo de produção para sanar os erros apresentados nesta fase e que sejam de sua competência. Se as intervenções propostas forem para melhoria de desempenho ou compatibilização de ambiente e permitirem agendamento deverão ser submetidas para aprovação da EPL antes da execução.

Indicador	Supervisão e intervenção proativa (Mensal)
Descrição	A manutenção proativa visa detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir a ocorrer devido à necessidade de suporte, como aplicação de "patches", correções de <i>drivers</i> , ou algum outro dispositivo que possa impactar no desempenho ou disponibilidade dos sistemas monitorados pela contratada, podendo ser visualizados mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e produção dos recursos.
Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela EPL ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a contratada. Outras fontes de análise e acompanhamento são os <i>logs</i> dos servidores e dos serviços. O resultado das ocorrências será analisado diariamente pela contratada, sem prejuízo da fiscalização exercida pela EPL, sendo a providência classificada como proativa ou reativa, o que deverá compor o relatório gerencial de serviços, para fins de aferição dos níveis atingidos.
Meta	Número de incidente por falta de proatividade ≤ 4 .
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 incidentes)
Ajuste de Pagamento (Glosa)	0,5% (zero vírgula cinco por cento) para cada incidente superior à meta definida até o limite de 8 incidentes;
Sobre o valor total das OSs do mês de referência	1% (um por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 16 incidentes;
	1,5% (um e meio por cento) para cada incidente superior a 16 até o limite de 28 incidentes.

- 10.14.7. **Indicador de Análise de incidentes:**

- 10.14.8. Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços críticos, inclusive os não ligados diretamente, como cabeamento, controle de acesso, guarda de *softwares* e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatores causadores da incidência por culpa da contratada.

Indicador	Incidentes que paralise serviços críticos (Mensal)
Descrição	Medir a quantidade de ocorrências de incidentes causados pela contratada em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos.
Medição	<p>O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, pela contratada e pela EPL, além de outras fontes de análise e acompanhamento, como <i>logs</i>.</p> <p>O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição erro operacional comprovado da contratada.</p> <p>Caso a contratada detecte ocorrências de incidentes provocados por seus profissionais que causem impacto nos serviços críticos, deverá aponta-los em seu relatório gerencial de serviços, sem prejuízo da fiscalização da EPL.</p>
Meta	Número de incidentes ≤ 1 .
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (1 incidente)
Ajuste de Pagamento (Glosa)	2% (dois por cento) para cada incidente superior a meta até o limite de 4 incidentes;
Sobre o valor total das OSs do mês de referência	3% (três por cento) para cada incidente superior a 4 até o limite de 8 incidentes;
	5% (cinco por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 11 incidentes.

10.14.9. **Indicador de Notificação de Falhas:**

- 10.14.10. A contratada deverá elaborar Plano de Comunicação e entrega-los aos fiscais de contrato.

- 10.14.11. A contratada deverá informar as áreas responsáveis pelos serviços das falhas e erros funcionais dos serviços corporativos, e comunicar aos gestores ou fiscais quando as falhas se tratarem de serviços críticos. A comunicação deverá ser feita por SMS ou por meio telefônico, dentro dos prazos previstos na Matriz de Comunicação, devendo a contratada encaminhar Relatório de Ocorrências em até **1 (um) dia útil** após o ocorrido.
- 10.14.12. A Matriz de Comunicação define os setores a serem notificados conforme tipo de serviço, tempo máximo de espera, regras e padronização das mensagens, assim como a agenda de comunicação. A matriz deverá ser elaborada e revisada mensalmente pela contratada, além de ser aprovada pela EPL, devendo estar atualizada quanto aos serviços e gestores ou fiscais a serem comunicados.

Indicador	Número de falhas na notificação de incidências, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos (Mensal)
Descrição	Medir a quantidade de falhas quando da notificação de incidentes, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos em produção para as equipes da EPL.
Medição	<p>O acompanhamento será realizado pela contratada e pela EPL.</p> <p>Os representantes da EPL deverão ser notificado via SMS ou por meio telefônico, conforme definido no plano de comunicação.</p> <p>Falhas graves, como paralisação total dos sistemas considerados críticos, deverão ser notificadas em, no máximo, 10 (dez) minutos.</p> <p>Os registros deverão ser feitos pela contratada, em Livro de Ocorrências, sob o título de "Plano de Comunicação", além de serem incluídos no relatório gerencial de serviços encaminhado à EPL para acompanhamento, controle e aferição dos níveis de serviço.</p>
Meta	Número de incidentes não notificados no mês ≤ 2 .
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (2 notificações)
Ajuste de Pagamento (Glosa)	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 5 ocorrências; e

Sobre o valor total das OSs do mês de referência	1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 5 até o limite de 10 ocorrências.
--	---

10.14.13. **Indicador de Prazo para Execução de Demandas:**

10.14.14. Os prazos para execução das demandas estarão previstos nas Ordens de Serviços, definidos em acordo entre as partes.

10.14.15. A definição de tempo para execução será feita de forma manter a disponibilidade e qualidade do ambiente da EPL e atender adequadamente os seus usuários, além de atentar para a janela de manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços.

10.14.16. Para execução de demandas que requeiram adaptação dos recursos e insumos da contratada, deverá ser previsto prazo suficiente para a sua adequação.

Indicador	Atraso no prazo de entrega de serviços (Mensal)
Descrição	Medir o número de atrasos na execução das demandas de serviços, a falta de fechamento de chamados e solicitações emergenciais definidas pela EPL, bem como dos serviços executados e entregues fora do prazo pela contratada.
Medição	O acompanhamento será realizado pela contratada e pela EPL, através do sistema de gerenciamento de serviços, Livro de Ocorrências, dentre outros meios cabíveis. Os atrasos deverão necessariamente ser registrados no relatório gerencial de serviços que a contratada entregará à EPL.
Meta	Número de atrasos <= 4.
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 atrasos)
Ajuste de Pagamento (Glosa)	0,5% (meio por cento) para cada atraso superior a meta até o limite de 10 ocorrências;
Sobre o valor total das OSs do mês de	1% (um por cento) para cada atraso superior a 10 até o limite de 20 ocorrências;
	2% (dois por cento) para cada atraso superior a 20 até o limite de 28

referência	ocorrências.
------------	--------------

10.14.17. **Indicador de Recuperação de Serviços:**

10.14.18. São considerados para o indicador as interrupções do funcionamento de serviços críticos, não programadas, que necessitem de intervenção da contratada para restabelecimento do serviço.

10.14.19. Os prazos definidos para execução serão definidos com a contratada e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.

Indicador	Número de atrasos para o restabelecimento de serviços (Mensal)
Descrição	<p>Mede o número de vezes que um determinado serviço foi restabelecido em tempo maior que o máximo estabelecido (MTTR – “<i>mean time to recovery</i>”).</p> <p>No caso de sistemas e <i>hardwares</i> que possuam contrato de manutenção com terceiros, deverá ser aberto chamado junto à empresa responsável pela solução e o prazo para resolução do problema só voltará a ser contabilizado após a empresa contratada encerrar o chamado. Nestes casos a contratada deverá abrir o chamado, em no máximo, 01 (uma) hora de indisponibilidade do serviço, quando essa ocorrer fora do horário de produção e, em no máximo, 30 (trinta) minutos, quando em horário normal de produção.</p>
Medição	<p>O acompanhamento será realizado pela contratada e pela EPL.</p> <p>Os representantes da EPL deverão ser notificado via SMS ou por meio telefônico (conforme plano de comunicação) quanto às notificações de falha e de retorno dos serviços.</p> <p>A ocorrência será registrada pela contratada em Livro de Ocorrências, além de em outras ferramentas de monitoração disponíveis, e no relatório gerencial de serviços.</p> $MTTR = (TF - TI) - (TT + TR)$
Meta	MTTR mensal de no máximo 2 (duas) horas em relação aos serviços de responsabilidade da contratada.
Ocorrência	Ocorrência máxima de dois eventos cujos valores de MTTR sejam superiores há 2 (duas) horas.
Ajuste de	0,5% (meio por cento) para cada atraso de restabelecimento superior a meta

Pagamento (Glosa)	até o limite de 10 ocorrências;
Sobre o valor total das OSs do mês de referência	1% (um por cento) para cada atraso de restabelecimento superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada atraso de restabelecimento superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.

TF – Hora final de disponibilização do serviço;

TI – Hora inicial da manutenção;

TT – Tempo destinado ao suporte de Terceiros; e

TR – Tempo previsto para realização do serviço.

10.14.20. Indicador de Rotatividade de Profissionais das equipes do suporte telefônico e remoto (1º nível) e monitoria externa:

10.14.21. É o indicador que mede a rotatividade de profissionais alocados na execução contratual a cada período de 3 (três) meses, a partir data de entrega da relação nominal dos profissionais envolvidos na execução contratual.

10.14.22. A apuração dos índices de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados do mês de referência do relatório gerencial e dos dois meses imediatamente anteriores.

Indicador	Rotatividade de Profissionais das equipes do suporte telefônico e remoto (1º nível) e monitoria externa (trimestral)
Descrição	Mede a rotatividade de profissionais alocados na execução contratual a cada período de 3 (três) meses, a partir data de entrega da relação nominal dos profissionais envolvidos na execução contratual.
Medição	Número de profissionais desligados sem justa causa no contrato nos últimos 3 meses / Total de profissionais no contrato nos últimos 3 meses multiplicado por 100 (unidade percentual).
Meta	Quantidade de profissionais desligados no período de 3 (três) meses deverá ser menor ou igual a 20% (vinte por cento).
Ocorrência	Desligamento de profissionais em um percentual maior que 20% (vinte por cento) em um período de 3 (três) meses.
Ajuste de Pagamento	1% (um por cento) de glosa para o percentual de rotatividade superior a 20%

(Glosa)	(vinte por cento) até o limite de 30% (trinta por cento);
Sobre o valor total das OSs do mês de referência do relatório gerencial	2% (dois por cento) de glosa para o percentual de rotatividade superior a 30% (trinta por cento) até o limite de 40% (quarenta por cento);

10.14.23. Indicador de Rotatividade de Profissionais das equipes do suporte presencial (2º nível):

10.14.24. É o indicador que mede a rotatividade de profissionais alocados na execução contratual a cada período de 3 (três) meses, a partir data de entrega da relação nominal dos profissionais envolvidos na execução contratual.

10.14.25. A apuração dos índices de rotatividade de pessoal será sempre realizada com base nos dados acumulados do mês de referência do relatório gerencial e dos dois meses imediatamente anteriores.

Indicador	Rotatividade de Profissionais das equipes do suporte presencial (2º nível) (trimestral)
Descrição	Mede a rotatividade de profissionais alocados na execução contratual a cada período de 3 (três) meses, a partir data de entrega da relação nominal dos profissionais envolvidos na execução contratual.
Medição	Número de profissionais desligados sem justa causa no contrato nos últimos 3 meses / Total de profissionais no contrato nos últimos 3 meses multiplicado por 100 (unidade percentual).
Meta	Quantidade de profissionais desligados no período de 3 (três) meses deverá ser menor ou igual a 10% (dez por cento).
Ocorrência	Desligamento de profissionais em um percentual maior que 10% (dez por cento) em um período de 3 (três) meses.
Ajuste de Pagamento (Glosa)	1% (um por cento) de glosa para o percentual de rotatividade superior a 10% (dez por cento) até o limite de 20% (vinte por cento);
Sobre o valor	2% (dois por cento) de glosa para o percentual de rotatividade superior a 20%

total das OSs do mês de referência do relatório gerencial	(vinte por cento) até o limite de 30% (trinta por cento); 3% (três por cento) de glosa para o percentual de rotatividade superior a 30% (trinta por cento) até o limite de 40% (quarenta por cento);
---	---

10.15. Período de Validação dos Indicadores:

- 10.15.1. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do contrato, considerando 24 (vinte e quatro) horas diárias e o total de dias de cada mês avaliado.

10.16. Percentual máximo de glosas:

- 10.16.1. A soma total das glosas aplicadas no mês não poderá ser superior a 30% (trinta por cento) do total da fatura.
- 10.16.2. Caso seja superado o limite acima indicado, aplicar-se-á a glosa máxima permitida - 30% (trinta por cento) do total da fatura - e a contratada ficará sujeita às penalidades administrativas cabíveis.

10.17. Novos serviços críticos:

- 10.17.1. Para inclusão de novos serviços críticos no nível de serviço deverá a EPL conceder um prazo de **30 (trinta) dias** para a contratada readequar seus procedimentos de execução.

10.18. Período de Estabilização:

- 10.18.1. Os ajustes de pagamento (glosas) previstos nos níveis mínimos de serviço somente serão aplicados a partir do **3º (terceiro) mês** de faturamento do contrato.
- 10.18.2. O período que compreende os 2 (dois) primeiros faturamentos da contratada será considerado como período de estabilização, durante o qual a contratada procederá a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos

adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

- 10.18.3. No período de estabilização a flexibilização alcança somente o ajuste de pagamento quanto aos níveis de serviço, contudo, incorrendo a contratada em descumprimentos contratuais estará ela sujeita às sanções cabíveis.
- 10.18.4. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

11. DO PAGAMENTO

11.1. A frequência de aferição e avaliação das tarefas executadas por meio das Ordens de Serviço e respectivos níveis de serviço será mensal, devendo a contratada elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o à EPL até o **5º (quinto) dia útil** do mês subsequente ao da conclusão das Ordens de Serviço.

11.2. Nos termos do artigo 25, inciso III, alíneas “a” e “h” da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010, o pagamento está condicionado à aprovação do relatório gerencial de serviços, mediante emissão do Termo de Recebimento Provisório e Definitivo do serviço executado no mês de referência da fatura, que implica no seu atesto, o que deverá ocorrer no prazo de até **6 (seis) dias úteis**, contados da data de recebimento do relatório. Os fiscais e o gestor poderão devolver o relatório à contratada, motivadamente, para ajustes que se fizerem necessários, ou recusá-lo, no mesmo prazo.

11.2.1. O relatório gerencial de serviços deverá abranger detalhadamente as evidências, métricas e indicadores dos níveis de serviço atingidos pela contratada, bem como as evidências de execução das tarefas e subtarefas.

11.2.2. O relatório gerencial de serviços deverá conter informações expressas que demonstrem e qualifiquem os chamados e o volume em cada mês, de modo a explicitar, por exemplo, a necessidade de qualificação dos usuários da rede de comunicações nos diversos aplicativos implantados.

- 11.2.3. O relatório gerencial de serviços deverá indicar os processos ITIL empregados na execução dos serviços, bem como apresentar os artefatos gerados (fluxos, diagramas, modelos, formulários, etc).
- 11.2.4. O relatório gerencial de serviços deverá estar acompanhado dos comprovantes de pagamento de encargos e contribuições trabalhistas e previdenciários, conforme especificado neste documento e na legislação vigente.
- 11.2.5. A contratada poderá apresentar razões de defesa, inclusive novos documentos, no prazo máximo de **3 (três) dias úteis**, em face de contestações realizadas quanto ao relatório gerencial de serviços.
- 11.2.6. A apresentação de ajustes, razões de defesa, novos documentos, ou novo relatório, acarreta recontagem dos prazos de aceite.
- 11.2.7. Os fiscais, juntamente com o gestor, podem autorizar o faturamento de Ordens de Serviço cujas tarefas não estejam sob nenhum tipo de contestação.
- 11.3. Após aprovação formal do relatório gerencial de serviços, a contratada deverá emitir fatura/nota fiscal, nos exatos termos do mencionado relatório, sob pena de recusa do documento fiscal.
- 11.4. A fatura/nota fiscal será protocolizada na Sede da EPL, acompanhada do relatório gerencial de serviços aprovado, e documentos de aceitação dos mesmos.
- 11.5. O pagamento será realizado no prazo de até **20 (vinte) dias**, contados da data de recebimento da nota fiscal/fatura na EPL.
- 11.6. Caso o objeto contratado seja faturado em desacordo com as disposições previstas neste instrumento e no contrato ou sem a observância das formalidades legais pertinentes, a contratada deverá emitir e apresentar novo documento de cobrança.

12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 12.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº. 10.520/2002, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida

a prévia e ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste documento e demais cominações legais, aquele que:

- h) convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
 - i) deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;
 - j) ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
 - k) não mantiver a proposta;
 - l) falhar ou fraudar na execução do contrato;
 - m) comportar-se de modo inidôneo; ou
 - n) cometer fraude fiscal.
- 12.2. O retardamento da execução previsto na letra "c" do item acima estará configurado quando a contratada deixar de iniciar a execução no prazo estabelecido pela EPL, sem causa justificada, ou paralisar a execução do contrato por prazo superior a **10 (dez) dias**.
- 12.3. Para os fins da letra "f" do **item 12.1**, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.
- 12.4. Será aplicada multa punitiva de 20% (vinte por cento) sobre o valor estimado para a contratação quando a licitante praticar os seguintes atos:
- e) convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
 - f) deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;
 - g) comportar-se de modo inidôneo; ou
 - h) cometer fraude fiscal.
- 12.5. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a contratada a multas de mora, por ocorrência, calculadas da seguinte forma:

- g) multa de 0,5% (meio por cento), sobre o valor da Ordem de Serviço para Service Desk, na hipótese de ocorrer atrasos em mais de 30% dos chamados ou requisições efetuados em decorrência da referida Ordem de Serviço. Será considerado atraso o tempo que exceda o limite estabelecido nos indicadores de nível de serviço;
 - h) multa de 0,5% (meio por cento), sobre o valor da Ordem de Serviço para Suporte a Infraestrutura na hipótese de ocorrer atrasos em mais de 25% dos chamados ou requisições efetuados em decorrência da referida Ordem de Serviço. Será considerado atraso o tempo que exceda o limite estabelecido nos indicadores de nível de serviço;
 - i) multa de 0,5% (meio por cento), sobre o valor total da Ordem de Serviço, no caso de inexecução de sub-tarefas rotineiras, sem justificativa aceita pela fiscalização;
 - j) multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) sobre o valor anual do contrato, por dia de atraso no **início da prestação dos serviços**, até o 30º (trigésimo) dia. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso poderá ser considerada a inexecução total da avença;
 - k) multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor anual do contrato, por dia de atraso **na entrega da garantia**, até o 30º (trigésimo) dia. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso a EPL poderá reter o valor da garantia das faturas e créditos da contratada; e
 - l) multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) sobre o valor anual do contrato, por dia de atraso **em qualquer outro prazo contratual contado em dias**, até o 30º (trigésimo) dia. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso poderá ser considerada a inexecução total da avença.
- 12.6. Pela inexecução total ou parcial do objeto do contrato, a EPL poderá, garantida a prévia e ampla defesa, aplicar à contratada as seguintes sanções:
- I. Advertência;
 - II. Multa punitiva de 2% (dois por cento) sobre o valor total das requisições, incidentes, rotinas e demandas realizadas no mês de referência, quando ocorrer disponibilidade

mensal inferior a 97% (noventa e sete por cento) quanto a serviços críticos e outros que lhe deem suporte;

- III. Multa punitiva de 1% (um por cento) sobre o valor total das requisições, incidentes, rotinas e demandas realizadas no mês de referência, quando ocorrer mais de 11 incidentes mensais causados pela contratada, em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos;
- IV. Multa punitiva de 1% (um por cento) sobre o valor total das requisições, incidentes, rotinas e demandas realizadas no mês de referência, quando ocorrer mais de 10 falhas de notificação mensais quanto a incidentes, erros funcionais, quedas de serviços críticos e instabilidade de recursos em produção para as equipes da EPL;
- V. Multa punitiva de 0,5% (meio por cento) sobre o valor anual do contrato, por ocorrência, nas seguintes situações:
 - h) alocar profissional sem qualificação para a execução dos serviços;
 - i) deixar de substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições;
 - j) recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, sem motivo justificado;
 - k) deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da fiscalização;
 - l) deixar de manter a documentação de habilitação atualizada;
 - m) executar serviço em desacordo com o Edital e seus anexos; ou
 - n) ensejar o retardamento da execução contratual.
- VI. Multa punitiva de 1% (um por cento) sobre o valor anual do contrato, por ocorrência, nas seguintes situações:

- f) deixar de entregar ou entregar de forma incompleta documentação exigida;
- g) deixar de executar qualquer serviço descrito no Edital e seus anexos;
- h) suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais;
- i) executar serviço em desacordo com o Edital e seus anexos, pela segunda vez, desde que a primeira ocorrência tenha sido devidamente formalizada pela fiscalização; ou
- j) falhar ou der causa à inexecução parcial do contrato em circunstância ou descumprimento, cuja multa não esteja expressamente prevista aqui.

VII. Multa punitiva de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, por ocorrência, nas seguintes situações:

- c) destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes; ou
- d) não mantiver a proposta, salvo se em decorrência de fato superveniente e devidamente justificado.

VIII. Multa punitiva de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, por ocorrência, nas seguintes situações:

- d) fraudar na execução contratual;
- e) der causa à inexecução total do contrato; ou
- f) nos casos de rescisão contratual a que a contratada der causa.

IX. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração contratante, por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

X. 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 o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

- 12.7. A inexecução de qualquer tarefa ou sub-tarefa poderá ser considerada como inexecução parcial do contrato para fins de sanção administrativa e rescisão.
- 12.8. Se as infrações cometidas pela contratada ocorrerem por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificados e aceitos pela contratante, a contratada ficará isenta das penalidades supra mencionadas.
- 12.9. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia contratual, quando for o caso. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a contratada pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela contratante, ou cobrada administrativa e judicialmente.
- 12.10. Caso não exista crédito em favor da contratada para desconto da multa aplicada, deverá ela recolher o respectivo valor aos cofres públicos, devidamente atualizado, em até **10 (dez) dias úteis**, contados da notificação de aplicação da penalidade, por meio da Guia de Recolhimento da União – GRU, em agência do Banco do Brasil S/A, comprovando o recolhimento à Contratante, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, também contados da referida notificação.
- 12.11. Esgotado o prazo de **10 (dez) dias úteis** para recolhimento da multa sem sua quitação e comprovação junto à EPL, o débito será acrescido de 1% (um por cento) de juros de mora por mês/fração, inclusive referente ao mês da quitação/consolidação do débito, além de ser corrigido monetariamente.
- 12.12. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela contratada à contratante, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.
- 12.13. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deverá ser complementada no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, contado da solicitação da EPL, sob pena de se caracterizar atraso ou descumprimento contratual.

- 12.14. As sanções de advertência; suspensão temporária de participar de licitação e impedimento de contratar com a EPL por até 2 (dois) anos; declaração de inidoneidade; e impedimento para licitar e contratar com a União por até 05 (cinco) anos poderão ser aplicadas juntamente com as de multa.
- 12.15. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a contratada de ser acionada judicialmente pela responsabilização civil derivada de perdas e danos à EPL, decorrentes das infrações cometidas.
- 12.16. As sanções deverão ser autuadas e formalizadas em processo administrativo, no qual seja assegurada a prévia e ampla defesa à Contratada, nos prazos legalmente previstos.

13. ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO DO CONTRATO

13.1. Entrega de Versões Finais dos Produtos e da Documentação:

- 13.1.1. A solução de tecnologia da informação em pauta prevê a revisão do catálogo preliminar de serviços, a ser continuamente aperfeiçoado, cuja primeira versão revisada deverá ser entregue à EPL em até **90 (noventa) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU.
- 13.1.2. Além disso, deverá ser disponibilizada uma base de conhecimentos, juntamente com o sistema de gestão de incidentes e/ou requisições, no prazo de **20 (vinte) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU. Essa base de conhecimento deverá estar sempre atualizada em relação ao catálogo de serviços.
- 13.1.3. Todos os serviços demandados à contratada, em especial o catálogo de serviços e a base de conhecimento da EPL devem estar atualizados e serem disponibilizados pela contratada a qualquer momento, sendo que suas versões finais devem ser entregues à EPL no prazo de **20 (vinte) dias antes do término da vigência** do contrato.

13.2. Transferência Final de Conhecimentos sobre a Execução e a Manutenção da Solução:

13.2.1. Deverá ser verificado, pelos fiscais e pelo gestor de contrato, se existem pessoas que detêm conhecimento sobre a utilização da solução no quadro de pessoal da EPL. Em caso negativo, iniciar processo de treinamento de novos empregados, com pelo menos **60 (sessenta) dias antes do término da vigência** do contrato.

13.3. Devolução de Recursos

13.3.1. Deverá ser verificado, pelos fiscais e pelo gestor de contrato, se há necessidade de a contratada realizar devolução de recursos à EPL, o que deverá ser efetuado pela contratada em até **30 (trinta) dias antes do término** do contrato.

13.4. Revogação de Perfis de Acesso

13.4.1. Todos os procedimentos de revogação de perfis de acesso, seja do pessoal da contratada ou do pessoal da EPL deverão ser efetuados em até **5 (cinco) dias após o término** da vigência do contrato.

13.5. Eliminação de Caixas Postais

13.5.1. A eliminação de caixas postais, se for o caso, deverá ocorrer em até **5 (cinco) dias após o término** da vigência do contrato.

13.6. Plano de Transferência de Conhecimento

13.6.1. A contratada deverá entregar, juntamente com o Plano de Trabalho, em até **15 (quinze) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU, um Plano de Transferência de Conhecimento, que consiste no fornecimento de subsídios para que as equipes técnicas da EPL obtenham todo o conhecimento necessários ao perfeito entendimento da solução - arquitetura, dados, serviços, documentação, instalações, dentre outros - para que possam acompanhar e gerenciar a solução instalada.

13.6.2. O Plano de Trabalho e o Plano de Transferência de Conhecimento somente poderão ser implementados após aprovação formal da EPL.

13.6.3. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá prever treinamentos, palestras e *workshops*, entrega de documentação e cronograma de transferência de conhecimento.

- 13.6.4. Caso a contratada, seus representantes, ou seus empregados, não cooperem, ou retenham qualquer informação ou dado solicitado pela EPL, que prejudique de alguma forma a transferência ou a transição contratual, a conduta poderá ser considerada descumprimento de contrato, sujeitando a contratada às sanções e indenizações cabíveis.
- 13.6.5. A contratada deverá, também, durante a vigência contratual, repassar à EPL e/ou outra empresa que venha a assumir os serviços em tela, todo o conhecimento e técnicas utilizados na execução dos serviços.
- 13.6.6. No prazo de até **30 (trinta) dias, ante do término** da vigência contratual, a contratada deverá apresentar toda a documentação necessária para a transferência de conhecimento, bem como realizar todos os treinamentos, palestras e *workshops*, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento.
- 13.6.7. A transferência de conhecimento deverá ser descrita de forma detalhada no Plano de Transferência de Conhecimento a ser fornecido pela contratada.
- 13.6.8. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá fornecer subsídios para que as equipes técnicas da EPL obtenham todo o conhecimento necessários ao perfeito entendimento da solução - arquitetura, dados, serviços, documentação, instalações, dentre outros - para que possam acompanhar e gerenciar a solução instalada.
- 13.6.9. A forma de transferência de conhecimento se dará continuamente, através da construção de um catálogo de serviços e de uma base de conhecimento informatizada, bem como mediante treinamentos, palestras e *workshops*.

14. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITOS AUTORAIS

- 14.1. Serão de propriedade da EPL os direitos patrimoniais, de propriedade intelectual, ou autorais, da contratada e de seus empregados, porventura existentes na execução dos serviços decorrentes deste documento, incluindo toda e qualquer documentação, relatório, base de conhecimento e produtos gerados, podendo a EPL deles se utilizar, conforme seus interesses e segundo a legislação vigente.

15. DO ORÇAMENTO DETALHADO

15.1. O orçamento estimado para esta contratação é de R\$ **3.477.816,05 (três milhões, quatrocentos e setenta e sete mil, oitocentos e dezesseis reais e cinco centavos)**, para 12 (doze) meses, segundo a planilha abaixo:

Solução	Unidade	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, para sustentação do ambiente tecnológico na Sede da Empresa de Planejamento e Logística – EPL, segundo as práticas preconizadas pelo <i>Information Technology Infrastructure Library – ITILv3</i> e <i>Control Objectives for Information and related Technology – COBIT 5</i> , por meio de suporte telefônico e remoto (1º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, método, processos de trabalho e pessoal técnico; suporte presencial (2º nível); suporte especializado (3º nível); e monitoria externa (NOC).	UMS	61.521,60	R\$ 56,53	R\$ 3.477.816,05

16. DO IMPACTO ECONOMICO-FINANCEIRO E FONTE DE RECURSOS

16.1. As despesas decorrentes desta contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

17. DO TERMO DE COMPROMISSO E TERMO DE CIÊNCIA

17.1. No **ANEXO B** deste documento constam o Termo de Compromisso e Ciência que devem ser preenchidos pela contratada e seus empregados, e serem entregues na reunião inicial.

18. DAS PROPOSTAS

- 18.1. As propostas das licitantes deverão ser apresentadas em conformidade com o modelo constante do **ANEXO D** deste Artefato e serão julgadas pelo critério de **menor preço total**.
- 18.2. Aplica-se a esta contratação o direito de preferência às microempresas e empresas de pequeno porte previsto no artigo 44 da Lei Complementar nº 123/2006.
- 18.3. Aplica-se a esta contratação o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248/1991 e artigo 5º do Decreto nº 7.174/2010.
- 18.4. A licitante é responsável por todos os encargos e tributos inerentes a sua proposta de preço, devendo realizar os recolhimentos conforme a legislação vigente, em especial quanto às contribuições previdenciárias previstas no artigo 7º da Lei nº 12.546/2011 e no artigo 2º do Decreto nº 7.828/2002.
- 18.5. A qualquer tempo, seja na fase licitatória, seja na fase contratual, a EPL poderá solicitar esclarecimentos adicionais e diligenciar os preços das licitantes/contratada.
- 18.6. Durante a diligência, poderão ser exigidos todos os insumos (contratos, ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, processos de trabalho, detalhamento de pagamento de impostos, contribuições, taxas, encargos de toda natureza, dentre outros) que a EPL julgue necessários para esclarecer eventuais dúvidas que surjam durante a análise.
- 18.7. **Da Prova de Conceito**
 - 18.7.1. Para aceitação das propostas, a licitante vencedora da fase de lances deverá ser aprovada em prova de conceito, segundo os requisitos técnicos descritos no **ANEXO E** deste documento.
 - 18.7.2. A licitante deverá se apresentar para a prova de conceito, nas dependências da EPL, no prazo de **3 (três) dias úteis** após a convocação formal do Pregoeiro. Este prazo poderá ser prorrogado, por mais **2 (dois) dias úteis**, por solicitação justificada da licitante e aceita pelo Pregoeiro.
 - 18.7.3. A prova de conceito será avaliada por equipe técnica da EPL.

- 18.7.4. Caso a licitante classificada em primeiro lugar não seja aprovada na prova de conceito, será chamada a segunda colocada e assim por diante, até que seja obtida uma proposta em conformidade com os requisitos do **ANEXO E** deste documento.

19. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

19.1. Para habilitação técnica a licitante deverá apresentar os seguintes documentos:

- h) **Atestado de Capacidade Técnica**, emitidos em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter ela prestado, de modo satisfatório, os serviços de suporte telefônico e remoto (1º nível) a usuário de TIC, para pessoa jurídica de direito público ou privado, em um único contrato, com uma configuração mínima de 100 (cem) usuários;
- i) **Atestado de Capacidade Técnica**, emitidos em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter ela prestado, de modo satisfatório, os serviços de suporte presencial (2º nível) a usuário de TIC, para pessoa jurídica de direito público ou privado, em um único contrato, com uma configuração mínima de 100 (cem) usuários;
- j) **Um ou mais Atestados de Capacidade Técnica**, emitidos em nome da licitante, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando ter ela prestado, de modo satisfatório, os serviços de monitoramento, operação e suporte a infraestrutura de redes, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional do contratante (*hardware* e *software*), no que diz respeito à infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de *proxy* e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo *SAN*, *NAS* e unidades robóticas de *backup* com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e *switches* em vários níveis, com uma configuração mínima de:
 - 100 (cem) estações de trabalho, entre *desktops* e *notebooks* configurados com sistema operacional *Windows 7*;

- 1 (um) *chassi Blade* com pelo menos 8 (oito) lâminas, configurados com sistema virtual *VMWare ESXi 4.1* ou superior, alta disponibilidade e com acesso a unidades de armazenamento usando tecnologia *fibre-channel*;
 - 30 (trinta) servidores virtuais, configurados com sistemas operacionais *Windows Server e Linux CentOS*, com a existência de *clusters* e balanceamento de carga;
 - 30 (trinta) ativos de rede, entre roteadores, *switchs core*, de acesso e *access point*;
 - 1 (um) sistema de armazenamento unificado com alto desempenho (*storage*) com no mínimo 80 Tb (oitenta *terabytes*);
 - 1 (um) robô de *backup* com no mínimo 2 (dois) *drivers* e 45 (quarenta e cinco) fitas do tipo LTO5, com a existência de software de *backup* corporativo;
 - Monitoramento de ambiente com mínimo de 40 (quarenta) servidores, 30 (trinta) ativos de rede, 5 bancos de dados e 50 serviços de rede e/ou *web*; e
 - Manutenção de diversas Bases de Dados, compreendendo serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração de bases de dados corporativas e especiais, bem como manutenção e operacionalização de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em bancos de dados corporativos e auxiliares como *MS SQL Server, MySQL, PostgreSQL e Postgis*.
- k) **Um ou mais Atestados de Capacidade Técnica**, emitidos em nome da licitante, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a sua aptidão para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas com o objeto desta contratação, com a utilização de profissional certificado *ITIL*, demonstrando experiência em, pelo menos, as seguintes disciplinas *ITIL*: implantação dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Requisições, Mudanças, Configuração e de Conhecimento;

- l) **Declaração** expressa de que a licitante possui infraestrutura, pessoal e as demais condições para execução do contrato, **ou** que se compromete a montar toda a estrutura e iniciar os serviços, conforme especificado neste documento, em até **35 (trinta e cinco) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU, com pessoal qualificado e em quantidade suficiente para a sua execução, segundo o **ANEXO J** deste documento;

 - m) **Relação Explícita** das instalações físicas, equipamentos, ferramentas e demais infraestrutura que a licitante pretende disponibilizar para a prestação dos serviços, segundo o **ANEXO K** deste documento; e

 - n) **Relação Explícita** do pessoal técnico que a licitante pretende disponibilizar para executar o contrato, segundo o **ANEXO L** deste documento.
- 19.2. Não será aceito o somatório de atestados para a obtenção dos quantitativos exigidos nos atestados do **item 19.1, letras “a” e “b”**.
- 19.3. No(s) atestado(s) de capacidade técnica a serem apresentados pelas licitantes deve ficar evidente a execução satisfatória dos serviços e estar explícitos, no mínimo:
- e) os dados de identificação do expedidor do atestado e da licitante (como prestadora de serviços);

 - f) os dados da pessoa física responsável pela emissão do atestado;

 - g) a especificação e detalhamento dos serviços executados, bem o período em foram realizados; e

 - h) as disciplinas ITIL implantadas, no caso do item **19.1, letra “d”**.
- 19.4. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) se referir a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária da licitante, especificada no contrato social, registrado na Junta Comercial, bem como no cadastro de pessoas jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.

19.5. A licitante deverá disponibilizar ao Pregoeiro, caso seja solicitado, toda a documentação necessária a comprovação da legitimidade dos atestados por ela apresentados, como cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em foram prestados os serviços.

19.6. **Vistoria**

19.6.1. Para e que as licitantes detenham o pleno conhecimento sobre a estrutura de TIC e instalações físicas da EPL, possibilitando o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a licitante **deverá** realizar vistoria do local de execução dos serviços, acompanhada por empregado da EPL designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 10:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61) 3426-3800, **até um dia útil anterior à data agendada para abertura da licitação.**

19.6.2. A vistoria deverá ser realizada por representante legalmente constituído ou procurador da licitante, que no ato da vistoria deverá apresentar documentos de identificação pessoal e que comprovem a outorga de poderes para representação.

19.6.3. No ato da vistoria deverá ser lavrada Declaração de Vistoria, assinada pelo responsável técnico ou legal da licitante e pelo representante da EPL que acompanhou a vistoria, segundo o **ANEXO F** deste documento, a ser apresentada junto aos documentos de habilitação técnica.

19.6.4. No ato da vistoria será entregue à licitante o Detalhamento do Ambiente Tecnológico da EPL, mediante assinatura de Termo de Identificação e Sigilo, segundo o modelo do **ANEXO G** deste documento.

20. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

20.1. O contrato será acompanhado por empregados da EPL, no objetivo de garantir a adequada prestação dos serviços que compõem a Solução de Tecnologia da Informação e compreende, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010, as seguintes tarefas:

a) Elaboração do Plano de Inserção da Contratada, em conformidade com o artigo 11, inciso V, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010, pelo **Gestor** e pelos **Fiscais do Contrato**, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, contados da data de publicação do

contrato no DOU, que contemplará, no mínimo: o repasse à contratada de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens; e a disponibilização de infraestrutura à contratada, quando couber;

- b) Realização de reunião inicial, no prazo de **5 (cinco) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU, convocada pelo seu **Gestor**, com a participação dos **Fiscais**, da contratada, e demais intervenientes por ele identificados, cuja pauta observará, no mínimo: apresentação do preposto da contratada, pelo seu representante legal; entrega, pela contratada, do termo de compromisso e do termo de ciência devidamente preenchidos e assinados; e esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;
- c) Encaminhamento formal de Ordens de Serviço ao preposto da contratada;
- d) Monitoramento da execução, pelos **fiscais** e pelo **Gestor do Contrato**;
- e) Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório, a cargo do **Fiscal Técnico** do contrato;
- f) Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, a cargo dos **Fiscais Técnico e Requisitante** do contrato;
- g) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos **Fiscais Técnico e Requisitante** do contrato;
- h) Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do **Fiscal Administrativo** do contrato;
- i) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, a cargo dos **Fiscais Administrativo e Técnico** do contrato;
- j) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, a cargo do **Gestor do Contrato**;

- k) Encaminhamento de indicação de sanções por parte do **Gestor do Contrato** para a Área Administrativa;
- l) Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de pagamento, a cargo do **Gestor** e do **Fiscal Requisitante** do contrato;
- m) Autorização para emissão de nota(s) fiscal(is), a ser(em) encaminhada(s) ao preposto da contratada, a cargo do **Gestor do Contrato**;
- n) Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do **Fiscal Administrativo** do contrato;
- o) Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, a cargo do **Fiscal Requisitante** do contrato;
- p) Verificação de manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação, a cargo dos **Fiscais Técnico e Requisitante** do Contrato;
- q) Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual, a cargo do **Gestor do Contrato**;
- r) Manutenção do Histórico de Gerenciamento do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica, a cargo do **Gestor do Contrato**;
- s) transição contratual, quando aplicável, e encerramento do contrato, que deverá observar o Plano de Sustentação;
- t) No caso de prorrogação contratual, o **Gestor do Contrato** deverá, com base na documentação contida no Histórico de Gerenciamento do contrato e nos princípios da

manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, encaminhar à Área Administrativa, com **pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência** do término do contrato, documentação explicitando os motivos para a prorrogação; e

- u) No caso dos demais aditamentos contratuais, o **Gestor do Contrato** deverá encaminhar, à Área Administrativa, documentação explicitando os motivos para tal aditamento.

21. DOS PRAZOS

- 21.1. Em **até 5 (cinco) dias úteis antes** da data prevista para a assinatura do contrato a contratada deverá entregar à EPL a relação nominal dos profissionais que atuarão no suporte telefônico e remoto (1º nível), suporte presencial (2º nível) e monitoria externa, com número de RG, CPF e a área de atuação, bem como entregar seus currículos, atestados de capacidade técnica, diplomas e certificações, ou seja, todos os documentos exigidos para comprovação da experiência, formação e qualificação da equipe técnica, além do comprovante de vínculo dos profissionais com a contratada, que deverá ser adequado para o caso concreto e em conformidade com a legislação vigente, em especial a legislação trabalhista e a previdenciária, que, conforme o caso, pode ser Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS; ou Contrato Social registrado na Junta Comercial, no caso de sócio; ou contrato de prestação de serviço regido pela legislação civil; ou outro meio, desde que legalmente aceito.
- 21.2. A contratada, após assinatura do contrato, deverá cumprir também os seguintes prazos de execução:
- a) elaboração de Plano de Inserção da contratada e realização da reunião inicial em **até 5 (cinco) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU;
 - b) entrega do Plano de Trabalho, a ser elaborado pela contratada, contendo Plano de Transferência de Conhecimento e cronograma de execução da solução, em **até 15 (quinze) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU;

- c) instalação do sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM), juntamente com a base de conhecimento e o sistema de telefonia em até **20 (vinte) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU;
- d) instalação do sistema de monitoria próprio ou utilizar o sistema existente na EPL (*Nagios*); e configuração dos indicadores de níveis de serviço estabelecidos no Termo de Referência, em até **20 (vinte) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU;
- e) treinamento dos usuários da EPL, gestor e fiscais do contrato, no sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM), em até **30 (trinta) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU;
- f) início da prestação dos serviços em até **35 (trinta e cinco) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU, sob pena de, caso não o faça, ensejar a rescisão unilateral do mesmo, aplicação de sanções administrativas e convocação da próxima licitante classificada;
- g) entrega, por parte da contratada, da primeira revisão do catálogo de serviços, em até **90 (noventa) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU, revisando-o semestralmente, a partir de então (e entregar as novas versões à EPL);
- h) implementar o catálogo de serviços revisado, aprovado pela EPL, e suas alterações, no sistema de gerenciamento de serviços, em até **5 (cinco) dias**, contados da comunicação quanto à aprovação por parte da EPL;
- i) emissão, por parte da EPL, das Ordens de Serviços para o suporte telefônico e remoto (1º nível), suporte presencial (2º nível) e monitoria externa (NOC) com, no mínimo, **03 (três) dias de antecedência** para a execução das Tarefas nelas especificadas, podendo prazo diverso ser acordado entre as partes;
- j) emissão, por parte da EPL, das Ordens de Serviços para o suporte especializado (3º nível) com, no mínimo, **30 (trinta) dias de antecedência** para a execução das tarefas nelas especificadas;

- k) entrega, por parte da contratada, à EPL, da relação nominal dos profissionais que atuarão no suporte especializado (3º nível), indicando o CPF e a área de atuação; os currículos, atestados, diplomas e certificações, conforme exigências da Ordem de Serviço, acompanhados do Termo de Ciência do profissional e comprovação do seu vínculo com a contratada por meio legalmente aceitável, em especial a legislação trabalhista e a previdenciária (mediante Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS; ou Contrato Social registrado na Junta Comercial, no caso de sócio; ou contrato de prestação de serviço regido pela legislação civil, ou outro meio, desde que legalmente aceito); bem como os documentos comprobatórios da experiência exigida, no prazo de até **25 (vinte e cinco) dias**, contados do recebimento da Ordem de Serviço, se prazo diverso não constar da mesma;
- l) execução das tarefas e sub-tarefas nos prazos previstos nas respectivas Ordens de Serviço; e
- m) entrega, por parte da contratada, do relatório gerencial de serviços, até o **5º (quinto) dia útil** subsequente ao da execução dos serviços, para fins de aceitação dos mesmos e autorização para faturamento.

22. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 22.1. O contrato terá vigência de **12 (doze) meses**, contados da data de sua publicação no DOU, podendo ser prorrogada por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, em conformidade com o disposto no artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

23. DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

- 23.1. O Contrato poderá ser alterado, desde que respeitadas as disposições do artigo 65 da Lei nº 8.666/93.

24. DO REAJUSTE CONTRATUAL

- 24.1. O Contrato será reajustado, com o interregno mínimo de 01 (um) ano, contado da data da proposta contratada, segundo o índice IPCA/IBGE.

25. DA GARANTIA TÉCNICA

- 25.1. Para os serviços executados pelo suporte presencial (2º nível) e suporte especializado (3º nível) a contratada deverá fornecer garantia técnica de **3 (três) meses**, contados a partir do Termo de Recebimento Definitivo do respectivo serviço.
- 25.2. A EPL poderá solicitar, dentro do período de garantia, sem qualquer ônus adicional, a correção ou reexecução de serviços ou documentos entregues que apresentem problemas ou incorreções.

26. DA GARANTIA CONTRATUAL

- 26.1. A Contratada deverá apresentar à Contratante, no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, contados da data de publicação do contrato no DOU, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de **5% (cinco por cento)** do valor total do contrato (para 12 meses), podendo optar por caução em dinheiro, títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 26.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- a) prejuízo advindo do não cumprimento do contrato;
 - b) prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; e
 - c) multas e indenizações impostas à Contratada pela Contratante, oriundas do inadimplemento das obrigações contratuais.
- 26.3. Não serão aceitas garantias em cujos termos não constem expressamente os eventos indicados no item anterior.

- 26.4. A garantia prestada em dinheiro, por depósito caucionado, deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal, em conta expressamente indicada pela Contratada, com correção monetária.
- 26.5. O atraso superior a **30 (trinta) dias** na entrega da garantia autoriza a EPL a promover a retenção dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor do contrato a título de garantia, a serem depositados na Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da Contratada, sem prejuízo das sanções previstas neste documento.
- 26.6. O garantidor deverá declarar expressamente que tem plena ciência dos termos do Edital e das cláusulas contratuais.
- 26.7. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.
- 26.8. 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 Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
 - b) Quando a Contratante e a seguradora assim acordarem; e
 - c) No término da vigência contratual, caso a Contratante não comunique a ocorrência de sinistros.
- 26.9. A Contratante não executará a garantia na ocorrência, comprovada e reconhecida em processo administrativo, de uma ou mais das seguintes hipóteses:
- a) caso fortuito ou força maior;
 - b) alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

- c) descumprimento das obrigações pela Contratada decorrentes de atos ou fatos praticados pela Contratante; e
- d) atos ilícitos dolosos comprovadamente praticados por empregados da Contratante.
- 26.10. Cabe à Contratante apurar a isenção da responsabilidade prevista no item anterior, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado.
- 26.11. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas acima.
- 26.12. A garantia, se prestada na forma de fiança bancária ou seguro-garantia, deverá ter validade mínima que abarque a vigência do contrato, sendo renovada, tempestivamente, no caso de prorrogação.
- 26.13. No caso de garantia na modalidade de Carta de Fiança, deverá constar da mesma expressa renúncia pelo fiador, aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 26.14. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente pela Contratante, em pagamento de multa que a ela tenha sido aplicada ou outra situação prevista contratualmente e legalmente, a Contratada deverá proceder à respectiva reposição, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados da data em que tiver sido notificada.
- 26.15. Quando efetuadas alterações no contrato ou no documento que serviu de base para aceitação do risco pela seguradora, o valor da garantia deverá acompanhar tais modificações, devendo a seguradora emitir o respectivo endosso.
- 26.16. Quando efetuadas alterações no prazo do contrato ou no documento que serviu de base para aceitação do risco pela seguradora, em virtude das quais se faça necessária a modificação da vigência da apólice, esta deverá acompanhar tais modificações, devendo a seguradora ser acionada para emitir o respectivo endosso.
- 26.17. Na restituição de garantia realizada em dinheiro, seu valor ou saldo será corrigido com base na variação do Índice IPCA/IBGE.

27. RELAÇÃO DE ANEXOS

ANEXO A	- Descrição Detalhada dos Serviços
---------	------------------------------------

ANEXO B	- Termo de Compromisso e Termo de Ciência
ANEXO C	- Quadro de Tarefas
ANEXO D	- Modelo de Proposta
ANEXO E	- Requisitos da Prova de Conceito
ANEXO F	- Modelo de Declaração de Vistoria
ANEXO G	- Termo de Identificação e Sigilo
ANEXO H	- Modelo de Termo de Recebimento Provisório
ANEXO I	- Modelo de Termo de Recebimento Definitivo
ANEXO J	- Modelo de Declaração de Disponibilidade
ANEXO K	- Relação de Infraestrutura
ANEXO L	- Relação de Profissionais

ANEXO A

DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS

Descrição da solução: Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, para sustentação do ambiente tecnológico na Sede da Empresa de Planejamento e Logística – EPL, segundo as práticas preconizadas pelo Information Technology Infrastructure Library – ITILv3 e Control Objectives for Information and related Technology – COBIT 5, por meio de suporte telefônico e remoto (1º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, método, processos de trabalho e pessoal técnico; suporte presencial (2º nível); suporte especializado (3º nível); e monitoria externa (NOC).

Para a execução do objeto desta contratação a contratada deverá atender minimamente, e não exaustivamente, os processos ITILv3 abaixo elencados:

- Gestão de Incidentes (IM);
- Gestão de Configuração/Ativos (SACM);
- Gestão de Níveis Mínimos de Serviços (SLM);
- Gestão de Conhecimento (KM);
- Gestão de Mudanças (CHG);
- Gestão de Requisições (RF); e
- Gestão de Catálogo de Serviços (SCM).

1. 1º NÍVEL: SUPORTE TELEFÔNICO REMOTO

1.1. Consiste na implementação de suporte telefônico e remoto aos usuários da EPL, mediante central de atendimento, que deverá funcionar de segunda a sexta-feira, de 8:00 às 20:00 horas.

1.2. Não é exigido que esta equipe seja exclusivamente disponibilizada para a EPL.

1.3. **Local de execução dos serviços:**

1.3.1. Os serviços de suporte telefônico e remoto (1º nível) serão executados nas dependências da contratada.

1.4. **Período de Execução:**

1.4.1. A prestação dos serviços deverá ser iniciada em, no máximo, **35 (trinta e cinco) dias** após a data de publicação do contrato no DOU.

1.4.2. A vigência do contrato é de **12 (doze) meses**, contados da data de sua publicação no DOU, podendo ser prorrogada até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do artigo 57 da Lei nº 8.666/93.

1.5. **Canais de acesso ao serviço:**

a) Telefone 0800 a ser provido pela contratada;

b) correio eletrônico; e

c) chamados abertos pelo sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM), a ser provido pela contratada.

1.6. **Requisitos de Infraestrutura:**

1.6.1. Os requisitos de infraestrutura são obrigatórios e serão providos pela contratada, que deverá **declarar**, no certame licitatório, que já atendem ou que têm condições de atender a esses requisitos no prazo previsto para o início da prestação dos serviços.

1.6.2. O ambiente físico da contratada para fins de execução do serviço deve estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE e nas recomendações técnicas do mesmo órgão.

1.6.3. O serviço de suporte remoto deverá ser prestado mediante implantação de *link* de comunicação de dados dedicado entre a contratada e a EPL, incluindo o fornecimento dos equipamentos necessários, com a taxa de transmissão de dados mínima de 2 (dois) *mbps* (megabits por segundo), a ser provido pela contratada em

até **60 (sessenta) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU. Até a instalação do *link*, a prestação do serviço será realizada por meio de acesso à internet e VPN entre as partes contratantes.

1.6.4. Sempre que necessário, a contratada deve disponibilizar sala de treinamento para a realização de cursos de capacitação e treinamento dos profissionais envolvidos na execução dos serviços. A contratada, sempre que necessário, deve tornar disponível uma estação de trabalho, com toda a infraestrutura de atendimento, para uso da contratante no processo de acompanhamento e verificação dos serviços de suporte telefônico e remoto (1º nível).

1.7. **Principais serviços a serem executadas pela equipe de suporte telefônico e remoto (1º nível) – *Service Desk*.**

- a) solucionar as requisições de usuários e incidentes comunicados, repassando aos níveis subsequentes somente o que não puder ser solucionado sem atendimento telefônico ou remoto, o que não constar da base de erros conhecidos relativa a produtos de TIC utilizados pela EPL, ou problema cuja causa seja desconhecida e necessite de técnico especializado;
- b) esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de sistemas operacionais, *softwares* básicos, aplicativos comerciais, sistemas corporativos, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto à configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TIC;
- c) oferecer orientações e informações técnicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos *softwares* básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;
- d) orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pela EPL, sempre que for o caso;
- e) efetuar recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para o serviço de suporte presencial (2º nível), com a anuência do supervisor;

- f) efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos *softwares* básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;
- g) prestar esclarecimentos e informações aos demais profissionais de suporte técnico quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;
- h) executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários da EPL, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, atualizações de *softwares* e reparos diversos;
- i) efetuar comunicação com o usuário interessado quando do encerramento de solicitações atendidas pelos analistas da Gerência de TIC;
- j) alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados, para acesso das equipes de suporte nos próximos atendimentos;
- k) executar pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado;
- l) ser o ponto único de contato com o usuário;
- m) obter conhecimentos técnicos, operacionais e organizacionais requeridos para a execução das suas atividades;
- n) classificar e priorizar todos os Incidentes;
- o) notificar o supervisor sobre a ocorrência de incidentes;
- p) executar as atividades de suporte telefônico ou remoto (atendimento de 1º nível) relativas aos incidentes;

- q) fazer uso da Base de Conhecimento para procurar por similaridades que possam auxiliar na resolução de incidentes no primeiro nível;
- r) registrar e assegurar o registro de todas as ações e informações necessárias para o atendimento dos incidentes;
- s) designar os incidentes à área apropriada, quando necessário;
- t) rastrear e monitorar incidentes que sejam escalados para os outros níveis de atendimento;
- u) revisar o conteúdo dos incidentes resolvidos antes de entrar em contato com o usuário para fechamento do chamado;
- v) verificar a concordância do usuário antes do fechamento dos Incidentes; e
- w) executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

1.8. **Principais serviços a serem executadas pelo supervisor do suporte telefônico e remoto (1º nível):**

- a) realizar a supervisão de toda a equipe de suporte telefônico e remoto (1º nível), de forma a assegurar os níveis de serviço estabelecidos, a qualidade do atendimento das informações prestadas aos usuários da EPL, bem como a melhoria contínua nos processos, segundo as práticas preconizadas no *Information Technology Infrastructure Library – ITILv3*;
- b) realizar, juntamente com o supervisor do suporte presencial (2º nível), a supervisão da equipe de monitoria externa (NOC);
- c) monitorar as funções e atividades desenvolvidas para um eficiente atendimento aos usuários da EPL;

- d) monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;
- e) realizar proativamente a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente de atendimento a usuários da EPL (pessoas, processos e tecnologias);
- f) fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;
- g) analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações e demais meios de acesso aos serviços;
- h) coletar, acompanhar e analisar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho;
- i) otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
- j) dimensionar e alocar recursos baseado na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura;
- k) identificar a necessidade de adequação da Infraestrutura frente a alguma demanda previsível;
- l) organizar, controlar e otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
- m) criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais envolvidos na prestação de serviços;
- n) identificar e direcionar com precisão a requisição de serviço ou acesso a sistemas originados pelo chamado;
- o) participar da elaboração de *scripts* de atendimento e da revisão da base de conhecimento, auxiliando na consolidação das revisões do catálogo de serviços;

- p) propor à EPL, através do preposto, novos *scripts* de atendimento e a revisão da base de conhecimento;
- q) participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica da EPL;
- r) tomar as providências necessárias, inclusive quanto a alertas, quando da identificação de incidentes;
- s) identificar oportunidades de melhorias; e
- t) outras atividades de supervisão de suporte.

1.9. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço:

1.9.1. Os profissionais que a contratada utilizará para o suporte telefônico e remoto (1º nível) deverão possuir a seguinte qualificação:

Profissionais	Experiência	Formação
Supervisor	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima de 2 (dois) anos em operação de microcomputadores, com utilização de <i>softwares</i> de automação de escritório; • Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação em atividade de atendimento a usuários de TIC e supervisão de suporte remoto ou presencial; e • Experiência mínima de 2 (dois) anos em processos da biblioteca ITIL nas disciplinas gerenciamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Curso superior completo na área de tecnologia da informação. Alternativamente, será aceita formação superior em outra área, desde que acompanhada de curso de especialização na área de TI; • Certificação <i>Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST)</i>; e • Certificação <i>ITIL foundation, versão 3</i>.

	de configuração, incidentes, mudança, problema e liberação.	
<p>Equipe (cada um dos membros deve possuir essa qualificação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte telefônico e remoto em TIC; • Experiência mínima de 2 (dois) anos em operação de microcomputadores com sistema operacional <i>Windows 7</i>, com utilização de softwares de automação de escritório <i>Microsoft Office 2010</i>, e • Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades de suporte técnico à redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo <i>TCP/IP</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • Curso superior completo na área de tecnologia da informação; ou formação superior em outra área, desde que acompanhada de curso de especialização na área de TI; ou Ensino médio completo, desde que esteja cursando curso superior na área de Tecnologia da Informação;

- 1.9.2. A contratada deverá dimensionar o quantitativo da equipe de forma a executar os serviços com qualidade e celeridade, utilizando-se das melhores técnicas de mercado.
- 1.9.3. A comprovação de **experiência** da **equipe** do suporte telefônico e remoto (1º nível), segundo as especificações acima, será realizada por meio de currículo.
- 1.9.4. A comprovação de **experiência** do **supervisor** (1º nível), segundo as especificações acima, será realizada por meio de currículo, acompanhado de atestado de capacidade técnica.
- 1.9.5. A comprovação de **formação** profissional da **equipe** do suporte telefônico e remoto (1º nível), segundo as especificações acima, será realizada por diploma de

curso superior completo na área de tecnologia da informação; ou diploma de curso superior em outra área, desde que acompanhado de diploma/certificado de curso de especialização na área de TI; ou diploma do ensino médio completo, acompanhado de declaração da instituição universitária onde esteja cursando curso superior na área de Tecnologia da Informação; e pelas certificações específicas.

- 1.9.6. A comprovação de **formação do supervisor** (1º nível), segundo as especificações acima, será realizada por diploma de curso superior completo na área de tecnologia da informação; ou diploma de curso superior em outra área, desde que acompanhado de diploma/certificado de curso de especialização na área de TI; e pelas certificações específicas.
- 1.9.7. A comprovação de **experiência e formação** dos profissionais do suporte telefônico e remoto (1º nível) deverá ser realizada no prazo máximo de até **5 (cinco) dias úteis antes** da data prevista para a assinatura do contrato.
- 1.9.8. As comprovações de experiência deverão estar acompanhadas por **comprovação de vínculo** do profissional com a contratada, adequado para o caso concreto e em conformidade com a legislação vigente, em especial a legislação trabalhista e a previdenciária, podendo ser mediante Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS; ou Contrato Social registrado na Junta Comercial, no caso de sócio; ou contrato de prestação de serviço regido pela legislação civil, ou outro meio, desde que legalmente aceito.
- 1.9.9. As comprovações serão realizadas por meio de documento original; ou cópia autenticada; ou cópia acompanhada do original, para autenticação.
- 1.9.10. Durante a execução do contrato, a contratada deverá manter a qualificação técnica dos profissionais utilizados na prestação de serviço à EPL, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados, arquivando a documentação comprobatória da qualificação desses profissionais, que deverá ser disponibilizada à EPL sempre que solicitada; e providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda as necessidades inerentes à execução dos serviços contratados.

2. 2º NIVEL: SUPORTE PRESENCIAL

- 2.1. Consiste em suporte a usuários e a infraestrutura de TIC da EPL. Para execução destas atividades foram organizadas áreas operacionais, cada uma delas com um conjunto de atividades específicas, porém inter-relacionadas e mutuamente dependentes.
- 2.2. Caberá à contratada o provimento de todos os recursos necessários, e aqui especificados, para a execução das atividades inerentes a cada área descrita neste documento.
- 2.3. A execução dos serviços descritos neste serão, obrigatoriamente, aderentes ao conjunto das melhores práticas do ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e normas de política de segurança da informação e têm por objetivo manter todo o ambiente de TIC da EPL, funcionando adequadamente de forma contínua.
- 2.4. O serviço de suporte presencial será responsável pelo atendimento local aos usuários da EPL, pela manutenção, monitoramento e sustentação dos serviços e equipamentos que compõe o ambiente tecnológico da EPL, pela melhoria da disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas, resolução de problemas críticos e adequação de ferramentas, que funcionará de segunda a sexta-feira, de 8:00 às 20:00 horas.
- 2.5. Excepcionalmente, os serviços de suporte técnico presencial (2º nível) poderão ser solicitados em horário diverso do estipulado acima, inclusive em feriados e finais de semana, de forma motivada pela EPL ou pela equipe de monitoria externa para resolução de incidentes ou problemas de serviços, sistemas e equipamentos críticos.
- 2.6. **Local de execução dos serviços:**
 - 2.6.1. O suporte presencial (2º nível) será executado nas dependências da EPL, em Brasília-DF, atualmente localizada no Ed. Parque Cidade Corporate, Torre C, 7º e 8º andares, SCS Quadra 9, CEP 70.308-200.
- 2.7. **Período de Execução:**

2.7.1. A prestação dos serviços deverá ser iniciada em, no máximo, **35 (trinta e cinco) dias** após a data de publicação do contrato no DOU.

2.7.2. A vigência do contrato é de **12 (doze) meses**, contados da data de sua publicação no DOU, podendo ser prorrogada até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do artigo 57 da Lei nº 8.666/93.

2.8. **Canais de acesso ao serviço:**

a) chamados abertos pelo sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM), a ser provido pela contratada; e

b) ferramenta de monitoração.

2.9. **Requisitos de Infraestrutura:**

2.9.1. A infraestrutura física para os serviços de suporte presencial (2º nível) será provida pela EPL.

2.9.2. A contratada deverá prover os seguintes itens: profissionais especializados, maletas de ferramentas e todos os serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais.

2.9.3. A maleta de ferramentas referida no item anterior deve conter todos os utensílios necessários à execução dos serviços, tais como: chaves de fenda, chaves philips, alicates convencionais, alicates de corte, alicate de crimpagem, ferramenta de crimpagem tipo *impact* (ex.: *impact D-914 tool*), multímetro, *lan-test*, lanterna, penta scanner para localização de cabeamento de rede (ex.: *intellitone*) e *pendrive* de, no mínimo, 32 GB (para execução de backups locais e baixa de imagens). Aceita-se que nem todas as maletas possuam todos os equipamentos relacionados, desde que existam equipamentos em quantidade suficiente para a execução dos serviços.

2.9.4. Os chamados encaminhados ao serviço de suporte presencial deverão ser resolvidos pelos técnicos de campo com base em informações disponíveis em diversas fontes (ex.: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, Internet) e informações obtidas em contatos diretos com os usuários.

2.9.5. A contratada é responsável pelo acompanhamento do chamado e documentação da solução, bem como pela atualização dos registros correspondentes no sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM). Todo atendimento realizado pela equipe de suporte presencial que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte deverá ser tratado e documentado para fins de atualização da base de conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica da EPL poderá ser acionada para prover informações complementares necessárias à atualização da base de conhecimento.

2.10. Principais serviços da equipe de suporte presencial (2º nível), por área operacional:

2.10.1. Suporte técnico presencial aos usuários (*Service-Desk*):

- a) facilitar os procedimentos de planejamento, monitoramento, fiscalização e otimização contínua dos processos de gestão dos serviços, por parte da EPL;
- b) executar atendimentos técnicos, envolvendo *hardware* e *software*, de modo local;
- c) apoiar na recepção, montagem e teste de *software* e *hardware* adquiridos ou devolvidos pelo órgão;
- d) reportar as ocorrências nos serviços de TIC à central de atendimento;
- e) identificar e solucionar problemas relativos à utilização de *softwares* e *hardwares*;
- f) instalar e configurar *softwares*, *hardwares* e periféricos utilizados nas estações de trabalho da EPL;
- g) inventariar, controlar, movimentar, instalar, remanejar e remover equipamentos de informática como *hardware* e *softwares*;
- h) orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa da EPL, envolvendo *hardware* e *software*;

- i) registrar os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos, solucionando os problemas e encaminhando-os para a central de atendimento;
- j) atender chamados relativos a ferramentas de escritório (MS-Office), relacionados à criação e modificação de scripts, macros, tabelas dinâmicas, bem como instalação e utilização avançada;
- k) atender chamados técnicos relativos a sistemas operacionais *Windows* e *Linux* para estações de trabalho, compreendendo instalação, configuração e suporte técnico aos usuários de tais ambientes;
- l) alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados, para acesso das equipes de suporte telefônico (1º nível) e de suporte técnico presencial (2º nível) nos próximos atendimentos;
- m) participar da elaboração de *scripts* de atendimento e da revisão da base de conhecimento;
- n) investigar, diagnosticar e aplicar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no suporte telefônico ou remoto (1º nível), restabelecendo o serviço no menor tempo possível;
- o) identificar e, se necessário, reclassificar a prioridade dos incidentes que estão sob sua responsabilidade;
- p) manter o supervisor informado sobre Incidentes;
- q) direcionar incidentes para outro grupo de suporte, mediante autorização do supervisor, quando não tiver habilidade ou conhecimento técnico necessário para tratá-los;
- r) informar ao supervisor sobre quaisquer problemas na execução de suas atividades;

- s) manter atualizado o registro dos incidentes com todas as ações tomadas;
- t) notificar o supervisor quando houver necessidade de investigar a causa raiz de um Incidente;
- u) submeter requisições de mudanças ao supervisor, para proposição à EPL, objetivando a solução de incidentes, quando necessário;
- v) registrar e tratar incidentes gerados por eventos automáticos de monitoração, desde que autorizado pela EPL;
- w) identificar oportunidades de melhorias; e
- x) executar outras atividades correlatas aos serviços de suporte em sua área de atuação.

2.10.2. **Suporte a Banco de dados:**

- a) sustentar, administrar e suportar os sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's), suportados pelas plataformas *Microsoft SQL Server*, *MySQL* e *PostGreSQL* com extensões espaciais (*postgis*);
- b) garantir a recuperação de informações das bases de dados dos referidos SGBD's, baseada nas cópias de segurança previamente efetuadas por rotinas agendadas e devidamente documentadas seguindo padrões de retenção definidos pelo órgão;
- c) garantir a integridade das cópias de segurança efetuadas, executando testes periódicos de recuperação das bases de dados;
- d) monitorar o desempenho dos sistemas de gerenciamento de bancos de dados, nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção;

- e) realizar a análise da capacidade física e da disponibilidade dos bancos de dados;
- f) suportar os servidores de SGBD, tratando e comunicando os incidentes à central de atendimento a usuários para garantir registro de possíveis indisponibilidades;
- g) executar cargas de dados/informações nos bancos de dados de desenvolvimento e homologação;
- h) realizar manutenções periódicas das bases de dados a fim de garantir sua consistência e integridade (procedimentos de reindexação, checagem de estrutura, dentre outros);
- i) executar procedimentos de migração de base de dados para outros servidores, criação de instâncias de bancos de dados e instalação de bancos de dados quando necessário;
- j) executar procedimentos para otimização das bases de dados a partir dos insumos levantados nas análises de desempenho dos SGBD;
- k) elaborar relatórios indicando potenciais gargalos de desempenho dos modelos de dados e/ou nas aplicações que estejam onerando a capacidade de processamento / armazenamento dos servidores de banco de dados;
- l) elaborar documentações contendo recomendações relacionadas ao desempenho e eficiência dos dados armazenados, tais como uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (*parallel query*) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD;
- m) orientar quanto ao melhor controle de acesso, ou privilégios, aos dados;
- n) executar procedimentos para garantir a segurança dos bancos de dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria e

verificação de problemas de segurança. Este serviço trata da execução das políticas de gestão da segurança da informação;

- o) instalar e aplicar pacotes de atualização de segurança nos SGBD;
- p) executar rotinas de verificação de desempenho nos aplicativos e redimensionamentos de instâncias dos bancos de dados, quando necessário, durante a fase de homologação de sistemas;
- q) auxiliar no desenvolvimento e na evolução de rotinas de banco de dados com o intuito de garantir alto desempenho, disponibilidade e integridade para os serviços e aplicações suportadas;
- r) configurar e manter ambiente de banco de dados utilizando sistemas de alta disponibilidade mais adequados à situação (clusterização, espelhamento, replicação e/ou virtualização);
- s) alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados, para acesso das equipes de suporte telefônico (1º nível) e de suporte técnico presencial (2º nível) nos próximos atendimentos;
- t) participar da elaboração de *scripts* de atendimento e da revisão da base de conhecimento;
- u) executar requisições e resolver incidentes que lhe sejam escalados pelo suporte telefônico ou remoto (1º nível), ou pela equipe técnica da EPL;
- v) investigar, diagnosticar e aplicar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no suporte telefônico ou remoto (1º nível), restabelecendo o serviço no menor tempo possível;
- w) identificar e, se necessário, reclassificar a prioridade dos incidentes que estão sob sua responsabilidade;

- y) manter o supervisor informado sobre Incidentes;
- z) direcionar incidentes para outro grupo de suporte, mediante autorização do supervisor, quando não tiver habilidade ou conhecimento técnico necessário para tratá-los;
- aa) informar ao supervisor sobre quaisquer problemas na execução de suas atividades;
- bb) manter atualizado o registro dos incidentes com todas as ações tomadas;
- cc) notificar o supervisor quando houver necessidade de investigar a causa raiz de um incidente;
- dd) submeter requisições de mudanças ao supervisor, para proposição à EPL, objetivando a solução de incidentes, quando necessário;
- ee) registrar e tratar incidentes gerados por eventos automáticos de monitoração, desde que autorizado pela EPL;
- ff) identificar oportunidades de melhorias; e
- gg) realizar outras atividades de suporte correlatas a sua área de atuação.

2.10.3. **Suporte a rede:**

- a) instalar, configurar e manter ativos e passivos físicos de rede, manutenção de rotas e segurança dos ativos e passivos tais como *switches* e roteadores, para atender as necessidades de conectividade e segurança da EPL;
- b) instalar e manter os servidores físicos instalados atualmente nas dependências da EPL, incluindo mais não se limitando a instalação e atualização de pacotes, *drivers* e *firmwares*;

- c) acompanhar e acionar, por meio do 1º nível de atendimento, os suporte de terceiros e garantia de quaisquer componentes necessários à correta operação dos serviços corporativos de rede da EPL;
- d) administrar, manter, monitorar, suportar, planejar melhorias e atualizações para todos os serviços de redes suportados pela plataforma *Microsoft Windows Server*, incluindo, mas não se limitando, aos seguintes componentes, serviços e soluções descritas a seguir: sistema operacional *Linux CentOS* – versões: 5.0 ou superior; soluções de virtualização de servidores suportadas pelo fabricante *VMWare*; solução para acesso remoto à rede virtual privada (VPN) da EPL; soluções de Antivírus para servidores, estações de trabalho e aplicativo de correio; solução de *Antispam (spamassassin)*; solução de armazenamento de arquivos suportado pelo fabricante EMC; solução de proteção de rede (*firewall*) baseada no produto *Checkpoint*;
- e) suporte a serviços de comutação de pacotes, incluindo elaboração de topologia de rede, implantação e configuração de switches de rede suportado pelo fabricante CISCO;
- f) administrar solução de autenticação 802.1x;
- g) análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, configuração de equipamentos ativos de rede, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados e telefonia da EPL;
- h) inclusão, alteração e manutenção de usuários de rede e sistemas, além da manutenção e criação de caixas postais, grupos de segurança e listas de distribuição;
- i) monitoramento, análise de capacidade e disponibilidade em tempo real dos ativos de rede, serviços básicos de rede, ativos e *links* de comunicação da EPL;
- j) realizar a comunicação de incidentes e indisponibilidades à central de atendimento para tratamento e condução do processo de gerenciamento de incidentes, requisições, problemas e liberação;

- k) elaborar e manter *scripts* de *logon* e diretivas de grupo (*Group Policies*) com o objetivo de automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho da EPL;
- l) gerar relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade de ativos, servidores e serviços tecnológicos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais;
- m) monitorar os serviços críticos de rede através de painéis executivos (*dashboard*), relatórios e gráficos gerenciais e técnicos para suportar a tomada de decisão e o processo de gerenciamento de problemas utilizando o produto *Microsoft System Center Operations Manager* – versão: 2012 ou superior;
- n) administrar, manter e suportar solução para inventário de hardware e software da rede corporativa da EPL, suportada pelo produto *Microsoft System Center Configuration Manager* – versão: 2012 ou superior;
- o) auxiliar na identificação de necessidades e ferramentas para validação / homologação de sistemas quando solicitado;
- p) auxiliar nas definições dos critérios e procedimentos para automação dos processos de análise, suporte e produção do ambiente de TIC da EPL;
- q) auxiliar o estabelecimento de metas e planos de ação preventivos e corretivos, visando o aumento na qualidade dos serviços prestados;
- r) coletar, extrair, tratar e depurar dados; elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações e planilhas; periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades da EPL;
- s) documentar e manter atualizados todos os processos executados pela equipe de suporte a serviços corporativos de redes;
- t) elaborar, manter e disponibilizar documentação de procedimentos e fluxos operacionais para o ambiente da rede corporativa da EPL;
- u) participar e atuar na definição de novos projetos;

- v) participar no planejamento de instalações, implantações e alterações na infraestrutura de TI da EPL, realizando para tanto, testes de *software*, avaliações e liberações;
- w) propor e implementar melhorias e otimizações nos processos em parceria com os gestores da área de processos;
- x) registrar soluções de eventos – incidentes ou problemas, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções de contorno e/ou definitivas implementadas;
- y) solicitar a intervenção de terceiros, quando necessário, através da abertura de chamado técnico, incluindo o processo de registro em repositório apropriado, mediante delegação da EPL;
- z) monitorar o desempenho do ambiente de TIC da EPL, utilizando recursos de hardware, software e demais componentes, objetivando maximizar a disponibilidade, integridade e a confidencialidade dos sistemas de informação;
- aa) monitorar a disponibilidade e desempenho dos *links* de conectividade com a INFOVIA (SERPRO) ou de outros provedores contratados pela EPL;
- bb) auxiliar na implantação de políticas, processos e procedimentos determinado pela EPL, objetivando maior proteção da informação de vários tipos de ameaças e minimizando o risco no uso do ambiente;
- cc) suportar aplicações de negócio legado do tipo cliente-servidor, monitorar os processos de publicação de aplicativos em produção garantindo total disponibilidade de sistemas;
- dd) instalar, configurar e manter os ambientes de sistemas de informação, aplicações e serviços em suas respectivas tecnologias, tais como: *TomCat*, *MS-IIS*, *Apache* ou qualquer outro que a EPL julgar necessário;

- ee) executar testes de regressão em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema da EPL, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente;
- ff) instalar, configurar e manter os ambientes de apoio utilizados pela EPL. Dentre os quais, incluem-se, mas não se limitam aos sistemas de controle de versão (GIT), sistema de controle de tarefas, sistema de controle de documentação (WIKI), suíte de gerenciamento de projetos e suíte de controle e inventário de TIC;
- gg) utilizar recursos e soluções para consolidação e virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC. As tecnologias e arquiteturas a serem implantadas deverão ser formalmente aprovadas pela EPL;
- hh) alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados, para acesso das equipes de suporte telefônico (1º nível) e de suporte técnico presencial (2º nível) nos próximos atendimentos;
- ii) participar da elaboração de *scripts* de atendimento e da revisão da base de conhecimento;
- jj) executar requisições e resolver incidentes que lhe sejam escalados pelo suporte telefônico ou remoto (1º nível), ou pela equipe técnica da EPL;
- kk) investigar, diagnosticar e aplicar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no suporte telefônico ou remoto (1º nível), restabelecendo o serviço no menor tempo possível;
- ll) identificar e, se necessário, reclassificar a prioridade dos incidentes que estão sob sua responsabilidade;
- mm) manter o supervisor informado sobre Incidentes;

- nn) direcionar incidentes para outro grupo de suporte, mediante autorização do supervisor, quando não tiver habilidade ou conhecimento técnico necessário para tratá-los;
- oo) informar ao supervisor sobre quaisquer problemas na execução de suas atividades;
- pp) manter atualizado o registro dos incidentes com todas as ações tomadas;
- qq) notificar o supervisor quando houver necessidade de investigar a causa raiz de um incidente;
- rr) submeter requisições de mudanças ao supervisor, para proposição à EPL, objetivando a solução de incidentes, quando necessário;
- ss) registrar e tratar incidentes gerados por eventos automáticos de monitoração, desde que autorizado pela EPL;
- tt) identificar oportunidades de melhorias; e
- uu) realizar outras atividades de suporte correlatas a sua área de atuação.

2.10.4. **Suporte a telefonia IP (VoIP):**

- a) criar, alterar e manter as configurações de ramais dos usuários suportados pela central Cisco *Unified Call Manager*, versão 7.x ou superior;
- b) configurar e manter os componentes – *hardware* e *software* que suporta toda a solução de telefonia IP da EPL;
- c) configurar e manter o plano de roteamento da solução *Call Manager* da Cisco;
- d) manter e monitorar os servidores SFTP visando a execução do backup das configurações e arquivos dos servidores *Cisco Call Manager* e *gateways* de comunicação;

- e) administrar, manter e configurar usuários do *Microsoft Active Directory* visando sua integração entre as soluções *IP Cisco, Lync Server e Microsoft Exchange 2013*;
- f) incluir, manter e criar usuários de comunicação, caixas postais, grupos de segurança e listas de distribuição, visando à utilização do serviço de comunicações unificadas;
- g) dar suporte à análise de vulnerabilidade do ambiente de telefonia IP, incluindo mais não se limitando, a fazer recomendações de ações para manutenção preventiva;
- h) fornecer subsídio para a solução de problemas de segurança, desempenho e falhas;
- i) executar melhorias com as alterações de configurações necessárias nos roteadores (*gateway* de voz Cisco 2921), tais como: a mudança de plano de numeração, numeração de ramais, alteração de rotas, configuração das placas E1 quando necessário, configuração de sinalização das placas E1 interligadas a rede pública de telefonia e demais serviços de voz;
- j) implementação e monitoramento de criptografia de ligações visando a segurança do usuário final em sua comunicação;
- k) acompanhar a manutenção de atualizações e centralização das informações relacionadas a gerencia de configuração dos equipamentos, bem como todas as demais informações necessárias para execução dos serviços;
- l) fornecer relatórios periódicos (mensalmente) sobre problemas, falhas e atendimentos verificados;
- m) auxiliar o estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços de telefonia IP prestados;

- n) coletar, extrair, tratar, e depurar dados; elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações, e planilhas; periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades da EPL;
- o) documentar e manter atualizados todas as atividades executadas pela equipe de suporte ao serviço de telefonia IP;
- p) acompanhar e acionar, quando necessário, os serviços de suporte do fabricante e garantia de quaisquer outros componentes necessários à correta operação da solução de telefonia IP da EPL;
- q) elaborar, manter e disponibilizar documentação de procedimentos e fluxos operacionais para a solução de telefonia IP da EPL;
- r) garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos serviços de telefonia IP;
- s) participar e atuar na definição de novos projetos;
- t) participar no planejamento, implantação e mudanças da arquitetura dos serviços de telefonia IP, quando necessário, realizando testes de *software*, avaliações e liberações;
- u) manter o ambiente de ativos da rede de dados / voz, executando as atividades de configuração e manutenção dos *switches* de rede e dos pontos de acesso *Wireless*;
- v) propor e implementar melhorias e otimizações nos processos de administração e suporte do ambiente de telefonia IP da EPL;
- w) desenvolver manual de apoio para que as equipes de suporte telefônico e remoto (1º nível) e suporte presencial (2º nível) possam executar seus serviços e orientar os usuários quanto ao sistema de telefonia, incluindo, no mínimo, as seguintes funcionalidades: configurações pessoais, toques de telefone, papel de parede, volumes, atalhos, busca de ajuda, pesquisa na base de usuários do *Active Directory* pelo telefone, discagem rápida, consulta de chamadas, captura de ligações, transferências de ligações,

acesso ao site de configurações do telefone do usuário e todas as demais funções que possam ser implementadas pela EPL;

- x) criar e alterar nome do usuário que aparecerá no telefone, obedecendo as normas e padrões implantados pela EPL;
- y) resolver problemas relacionados a falhas nos aparelhos IP, incluindo a abertura de RMA junto ao fabricante e acompanhamento até a restauração do telefone;
- z) alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados, para acesso das equipes de suporte telefônico (1º nível) e de suporte técnico presencial (2º nível) nos próximos atendimentos;
- aa) participar da elaboração de *scripts* de atendimento e da revisão da base de conhecimento;
- bb) executar requisições e resolver incidentes que lhe sejam escalados pelo suporte telefônico ou remoto (1º nível), ou pela equipe técnica da EPL;
- cc) investigar, diagnosticar e aplicar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no suporte telefônico ou remoto (1º nível), restabelecendo o serviço no menor tempo possível;
- dd) identificar e, se necessário, reclassificar a prioridade dos incidentes que estão sob sua responsabilidade;
- ee) manter o supervisor informado sobre Incidentes;
- ff) direcionar incidentes para outro grupo de suporte, mediante autorização do supervisor, quando não tiver habilidade ou conhecimento técnico necessário para tratá-los;
- gg) informar ao supervisor sobre quaisquer problemas na execução de suas atividades;

- hh) manter atualizado o registro dos incidentes com todas as ações tomadas;
- ii) notificar o supervisor quando houver necessidade de investigar a causa raiz de um incidente;
- jj) submeter requisições de mudanças ao supervisor, para proposição à EPL, objetivando a solução de incidentes, quando necessário;
- kk) registrar e tratar incidentes gerados por eventos automáticos de monitoração, desde que autorizado pela EPL;
- ll) identificar oportunidades de melhorias; e
- mm) realizar outras atividades de suporte correlatas a sua área de atuação.

2.10.5. **Suporte a correio eletrônico**

- a) Instalar, configurar e manter disponíveis servidores corporativos de correio eletrônico, baseados na plataforma *MS Exchange 2013*, ferramentas de colaboração e demais componentes envolvidos na solução de correio eletrônico, tais como *Webmail* e serviços *SMTP, POP3, IMAP e S/MIME*;
- b) cadastrar e manter caixas postais de usuários e listas de distribuição/grupos no ambiente de correio eletrônico;
- c) participar e atuar na definição de novos projetos visando a melhoria para o serviço de correio eletrônico;
- d) dimensionar e homologar recursos de infraestrutura voltados para o serviço de correio eletrônico (*hardware* e *software*), necessários ao processamento corporativo e suas interfaces, visando à perfeita integração ao ambiente computacional instalado e a sua adequada operação e manutenção;

- e) participar no planejamento da instalação, implantação e alteração na arquitetura do ambiente de correio eletrônico da EPL, realizando testes de *software*, avaliações e liberações;
- f) solicitar a intervenção dos fornecedores de *hardware* ou *software*, quando for o caso, através da abertura de chamado técnico e registrar as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da EPL;
- g) instalar, configurar e avaliar novas funcionalidades para o serviço de correio eletrônico quanto aos requisitos exigidos, configurar e testar completamente ferramentas, explorando seus recursos e avaliando seu desempenho;
- h) elaborar *scripts* para automatização de rotinas operacionais (*backup*) e executar testes de recuperação para caixas postais mantidas pelos servidores de correio eletrônico;
- i) elaborar relatórios consolidados e fornecer previsões de crescimento para uso de áreas de armazenamento relativos ao serviço de correio eletrônico;
- j) instalar, configurar, aperfeiçoar e monitorar todas as soluções existentes para garantia de alta disponibilidade (*cluster*) do serviço de correio eletrônico;
- k) instalar, configurar e monitorar atualizações de segurança e versões de qualquer aplicação referente a solução de correio eletrônico;
- l) executar atividades de programação/desenvolvimento de novas funcionalidades para a plataforma de correio eletrônico e integração com as demais ferramentas;
- m) criar, verificar e manter atualizados os *scripts* de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- n) implantar as práticas de segurança na infraestrutura de correio eletrônico conforme definido pela EPL;

- o) gerenciar áreas para armazenamento das bases de dados dos servidores de correio eletrônico e caixas postais dos usuários e caixas postais corporativas;
- p) avaliar e implementar melhorias para garantia de desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico;
- q) elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico;
- r) aplicar procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos do ambiente de correio eletrônico da EPL;
- s) atualizar e aplicar regras e políticas contra *malwares* e *spams*;
- t) gerenciar áreas de quarentena de mensagens;
- u) criar e manter "*deny lists*" e "*allow lists*" institucionais;
- v) administrar e gerenciar quotas para armazenamento de mensagens para usuários e grupos no ambiente de correio eletrônico;
- w) sugerir, prospectar, homologar e implantar, mediante aprovação, novas funcionalidades para os serviços de correio eletrônico;
- x) gerenciar a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas;
- y) executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- z) alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados, para acesso das equipes de suporte telefônico (1º nível) e de suporte técnico presencial (2º nível) nos próximos atendimentos;
- aa) participar da elaboração de scripts de atendimento e da revisão da base de conhecimento;

- bb) executar requisições e resolver incidentes que lhe sejam escalados pelo suporte telefônico ou remoto (1º nível), ou pela equipe técnica da EPL;
- cc) investigar, diagnosticar e aplicar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no suporte telefônico ou remoto (1º nível), restabelecendo o serviço no menor tempo possível;
- dd) identificar e, se necessário, reclassificar a prioridade dos incidentes que estão sob sua responsabilidade;
- ee) manter o supervisor informado sobre Incidentes;
- ff) direcionar incidentes para outro grupo de suporte, mediante autorização do supervisor, quando não tiver habilidade ou conhecimento técnico necessário para tratá-los;
- gg) informar ao supervisor sobre quaisquer problemas na execução de suas atividades;
- hh) manter atualizado o registro dos incidentes com todas as ações tomadas;
- ii) notificar o supervisor quando houver necessidade de investigar a causa raiz de um incidente;
- jj) submeter requisições de mudanças ao supervisor, para proposição à EPL, objetivando a solução de incidentes, quando necessário;
- kk) registrar e tratar incidentes gerados por eventos automáticos de monitoração, desde que autorizado pela EPL;
- ll) identificar oportunidades de melhorias; e
- mm) realizar outras atividades de suporte correlatas a sua área de atuação.

2.10.6. **Suporte a colaboração:**

- a) Instalação, manutenção e suporte aos serviços de colaboração (*Microsoft Sharepoint*), gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento dos serviços e sua proteção contra vulnerabilidades de segurança;
- b) suporte à administração e gerenciamento de *softwares* de colaboração utilizada na infraestrutura de TIC da EPL;
- c) gerenciar a disponibilidade dos serviços de colaboração;
- d) atuar na resolução dos incidentes relacionados aos serviços de colaboração relatados pela central de serviços técnicos e do serviço de suporte técnico aos usuários, ou pelo pessoal técnico de TIC, e registrados na ferramenta de gestão da central de serviços;
- e) gerenciamento de segurança e privacidade no acesso aos dados da ferramenta de colaboração;
- f) monitoramento e gerenciamento da performance da ferramenta de colaboração e todos os seus componentes, incluindo testes de *heartbeat*, simulação de uso pelo usuário (interno e externo), *benchmarking*, balanceamento de carga e virtualização;
- g) elaboração, manutenção e instalação de *scripts* e procedimentos, para o monitoramento dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos serviços de colaboração: disponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas de performance e gargalos. O intervalo da checagem automática dos parâmetros deverá ser definido de forma a obter o menor tempo possível entre as checagem sem comprometer, excessivamente, a performance do equipamento monitorado;
- h) alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados, para acesso das equipes de suporte telefônico (1º nível) e de suporte técnico presencial (2º nível) nos próximos atendimentos;
- i) participar da elaboração de *scripts* de atendimento e da revisão da base de conhecimento;

- j) executar requisições e resolver incidentes que lhe sejam escalados pelo suporte telefônico ou remoto (1º nível), ou pela equipe técnica da EPL;
- k) investigar, diagnosticar e aplicar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no suporte telefônico ou remoto (1º nível), restabelecendo o serviço no menor tempo possível;
- l) identificar e, se necessário, reclassificar a prioridade dos incidentes que estão sob sua responsabilidade;
- m) manter o supervisor informado sobre Incidentes;
- n) direcionar incidentes para outro grupo de suporte, mediante autorização do supervisor, quando não tiver habilidade ou conhecimento técnico necessário para tratá-los;
- o) informar ao supervisor sobre quaisquer problemas na execução de suas atividades;
- p) manter atualizado o registro dos incidentes com todas as ações tomadas;
- q) notificar o supervisor quando houver necessidade de investigar a causa raiz de um incidente;
- r) submeter requisições de mudanças ao supervisor, para proposição à EPL, objetivando a solução de incidentes, quando necessário;
- s) registrar e tratar incidentes gerados por eventos automáticos de monitoração, desde que autorizado pela EPL;
- t) identificar oportunidades de melhorias; e
- u) realizar outras atividades de suporte correlatas a sua área de atuação.

2.10.7. **Suporte a armazenamento de rede**

- a) sustentar, administrar e suportar as soluções de armazenamento de rede (SAN) disponíveis na EPL;
- b) instalar e atualizar os sistemas operacionais de servidores com *drivers* e *firmwares* visando acesso às áreas corporativas de armazenamento de rede (SAN) suportadas pelo produto EMC VNX 5700;
- c) criar *LUNs* (*Logical Unit Number*) para disponibilizar as unidades da área de tecnologia da EPL;
- d) acompanhar e acionar terceiros responsáveis pelos serviços de suporte e garantia e quaisquer outros componentes necessários à correta operação das unidades lógicas, servidores e equipamentos de armazenamento da EPL;
- e) alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados, para acesso das equipes de suporte telefônico (1º nível) e de suporte técnico presencial (2º nível) nos próximos atendimentos;
- f) participar da elaboração de *scripts* de atendimento e da revisão da base de conhecimento;
- g) executar requisições e resolver incidentes que lhe sejam escalados pelo suporte telefônico ou remoto (1º nível), ou pela equipe técnica da EPL;
- h) investigar, diagnosticar e aplicar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no suporte telefônico ou remoto (1º nível), restabelecendo o serviço no menor tempo possível;
- i) identificar e, se necessário, reclassificar a prioridade dos incidentes que estão sob sua responsabilidade;
- j) manter o supervisor informado sobre Incidentes;

- k) direcionar incidentes para outro grupo de suporte, mediante autorização do supervisor, quando não tiver habilidade ou conhecimento técnico necessário para tratá-los;
- l) informar ao supervisor sobre quaisquer problemas na execução de suas atividades;
- m) manter atualizado o registro dos incidentes com todas as ações tomadas;
- n) notificar o supervisor quando houver necessidade de investigar a causa raiz de um incidente;
- o) submeter requisições de mudanças ao supervisor, para proposição à EPL, objetivando a solução de incidentes, quando necessário;
- p) registrar e tratar incidentes gerados por eventos automáticos de monitoração, desde que autorizado pela EPL;
- q) identificar oportunidades de melhorias; e
- r) realizar outras atividades de suporte correlatas a sua área de atuação.

2.10.8. **Suporte a continuidade de negócios (*backup e restore*):**

- a) instalar, configurar e manter solução de backup contratada e utilizada pela EPL;
- b) desenvolver, implementar e manter políticas de *backups* para armazenamento de todas as informações digitais disponíveis aos usuários e geradas pelas áreas de negócio da EPL;
- c) implantar e configurar novas soluções para correção dos erros apresentados pelos logs das políticas executadas diariamente;
- d) realizar a manutenção preventiva e reativa nos sistemas de *backups*;

- e) efetuar reconfigurações diariamente ou em tempo real, para solucionar problemas impeditivos do backup quando acusados pelo *software*, codificando parâmetros para melhoria de performance em processo de execução;
- f) revisar mensalmente as configurações dos servidores quanto à *zoning*, *drives*, *drives fantasmas*, robôs e respectiva correspondência no sistema mestre de *backup*;
- g) documentar todas as atividades inerentes aos procedimentos de *backup* e *restore* das soluções de *backups* em utilização pela EPL;
- h) gerar relatório mensal com erros apresentados (*logs*, eventos dos servidores, relatórios de erros do *backup* e *logs* dos robôs), data do problema, componente afetado, chamados abertos junto ao suporte dos fabricantes e soluções apresentadas para os problemas;
- i) executar a transferência de backups de fitas ou discos por meio de ferramentas e armazená-las em local definidos pela EPL;
- j) substituir e alimentar as unidades robóticas com mídias, efetuar registros das cheias, transferir e controlar a guarda, armazenagem e liberação quanto ao período de retenção;
- k) realizar testes quinzenais de restauração das mídias gravadas há mais de 60 (sessenta) dias para verificação de integridade, com emissão de relatórios analíticos para, no mínimo, 8 (oito) mídias;
- l) revisar semanalmente as políticas existentes, refazendo os ajustes necessários quanto aos agendamentos, listas de inclusões e exclusões;
- m) catalogar e organizar semanalmente as fitas de *backup*;
- n) manter um histórico de todas as operações de *backup* e *restore* por todo o tempo das atividades contratadas;
- o) manter a ferramenta de *backup* em funcionamento diário;

- p) efetuar e acompanhar chamados técnicos referentes ao *hardware* e *software* de *backup*;
- q) alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados, para acesso das equipes de suporte telefônico (1º nível) e de suporte técnico presencial (2º nível) nos próximos atendimentos;
- r) participar da elaboração de *scripts* de atendimento e da revisão da base de conhecimento;
- s) executar requisições e resolver incidentes que lhe sejam escalados pelo suporte telefônico ou remoto (1º nível), ou pela equipe técnica da EPL;
- t) investigar, diagnosticar e aplicar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no suporte telefônico ou remoto (1º nível), restabelecendo o serviço no menor tempo possível;
- u) identificar e, se necessário, reclassificar a prioridade dos incidentes que estão sob sua responsabilidade;
- v) manter o supervisor informado sobre Incidentes;
- w) direcionar incidentes para outro grupo de suporte, mediante autorização do supervisor, quando não tiver habilidade ou conhecimento técnico necessário para tratá-los;
- x) informar ao supervisor sobre quaisquer problemas na execução de suas atividades;
- y) manter atualizado o registro dos incidentes com todas as ações tomadas;
- z) notificar o supervisor quando houver necessidade de investigar a causa raiz de um incidente;
- aa) submeter requisições de mudanças ao supervisor, para proposição à EPL, objetivando a solução de incidentes, quando necessário;

- bb) registrar e tratar incidentes gerados por eventos automáticos de monitoração, desde que autorizado pela EPL;
- cc) identificar oportunidades de melhorias; e
- dd) realizar outras atividades de suporte correlatas a sua área de atuação.

2.10.9. **Suporte a monitoração:**

- a) monitorar componentes da rede local (*LAM*), rede sem fio (*WLAN*), rede de longa distância (*WAM*), ambiente de virtualização, servidores e serviços corporativos de rede (*Windows & Linux*), ambiente de correio eletrônico, ambiente de segurança da informação, ambiente de armazenamento de dados e cópias de segurança (*backups*), servidores corporativos de banco de dados, servidores de aplicações, entre outros, a partir de alertas e ações preventivas e reativas, previamente customizadas;
- b) monitorar o desempenho do ambiente, utilizando recursos de *software*, *hardware* e demais componentes fornecidos pela EPL, objetivando maximizar a disponibilidade dos sistemas de informação;
- c) acompanhar e avaliar o desempenho da rede e o consumo dos recursos de *hardware* e *software* do ambiente operacional, inclusive dos aplicativos internos e de terceiros;
- d) monitorar o tráfego dos *links* de comunicação contratados;
- e) monitorar, através das ferramentas instaladas utilizando console central de operações contendo a visualização dos itens de configuração mais relevantes às operações de TIC da EPL;
- f) executar procedimentos periódicos de verificação dos serviços corporativos de rede;

- g) executar medidas, rotinas e procedimentos de resposta para alertas do console de gerenciamento, bem como registrar todas e quaisquer ações adotadas;
- h) notificar a central de atendimento e a EPL a respeito de interrupções identificadas nos serviços corporativos disponibilizados;
- i) monitorar as condições ambientais da sala cofre, incluindo o funcionamento do sistema de refrigeração e sistemas de suprimento de energia elétrica (*nobreak*);
- j) configurar agentes de monitoração para enviar informações sobre os serviços das demais áreas técnicas;
- k) executar outros serviços correlatos à operação, monitoramento e manutenção da rede e do CPD da EPL;
- l) alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados, para acesso das equipes nos próximos atendimentos;
- m) manter o supervisor informado sobre Incidentes;
- n) informar ao supervisor sobre quaisquer problemas na execução de suas atividades;
- o) registrar e tratar incidentes gerados por eventos automáticos de monitoração, desde que autorizado pela EPL;
- p) identificar oportunidades de melhorias; e
- q) realizar outras atividades de suporte correlatas a sua área de atuação.

2.10.10. **Suporte a ambiente virtual:**

- a) suporte ao ambiente virtual da fabricante *VMware* em suas versões atuais e em eventuais versões futuras;

- b) atendimento a chamados para elaboração de estudos e diagnósticos;
- c) análise do ambiente, instalação, configuração, migração de versão e migração de dados;
- d) Solicitar a execução de processos de virtualização, clusterização de serviços e implementar soluções para distribuição de carga, incluindo mais não se limitando a, a instalação de novos software e hardware a qualquer momento mesmo que não descrito neste termo de referência;
- e) resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas;
- f) aplicação de procedimentos de melhoria;
- g) alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados, para acesso das equipes de suporte telefônico (1º nível) e de suporte técnico presencial (2º nível) nos próximos atendimentos;
- h) participar da elaboração de *scripts* de atendimento e da revisão da base de conhecimento;
- i) executar requisições e resolver incidentes que lhe sejam escalados pelo suporte telefônico ou remoto (1º nível), ou pela equipe técnica da EPL;
- j) investigar, diagnosticar e aplicar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no suporte telefônico ou remoto (1º nível), restabelecendo o serviço no menor tempo possível;
- k) identificar e, se necessário, reclassificar a prioridade dos incidentes que estão sob sua responsabilidade;
- l) manter o supervisor informado sobre Incidentes;

- m) direcionar incidentes para outro grupo de suporte, mediante autorização do supervisor, quando não tiver habilidade ou conhecimento técnico necessário para tratá-los;
- n) informar ao supervisor sobre quaisquer problemas na execução de suas atividades;
- o) manter atualizado o registro dos incidentes com todas as ações tomadas;
- p) notificar o supervisor quando houver necessidade de investigar a causa raiz de um incidente;
- q) submeter requisições de mudanças ao supervisor, para proposição à EPL, objetivando a solução de incidentes, quando necessário;
- r) registrar e tratar incidentes gerados por eventos automáticos de monitoração, desde que autorizado pela EPL;
- s) identificar oportunidades de melhorias; e
- t) realizar outras atividades de suporte correlatas a sua área de atuação.

2.10.11. **Suporte a segurança da informação**

- a) suporte ao ambiente de rede perimetral para monitoração, alteração de configuração e administração da estrutura da rede perimetral;
- b) suporte ao ambiente de *firewalls* em *cluster*, ativo e/ou ativo passivo, com atividades de criação de regras de acesso e bloqueio, liberação de portas, resolução de problemas de acesso, administração de ambiente de *firewall* operacional, em plataforma UTM;
- c) suporte ao ambiente de redes virtuais privadas (VPN), incluindo criação e remoção de acesso VPN IPSEC, resolução de problemas referentes a acesso VPN, nas plataformas *Checkpoint*, e outras utilizadas pela EPL;

- d) configuração de soluções para alta disponibilidade de equipamentos relacionados aos serviços de segurança da informação, incluindo a instalação e atualização de *firmware*;
- e) configuração, manutenção e administração das políticas de controle de acesso à internet e extranet, filtro de URL e conteúdo;
- f) configuração e gerenciamento dos recursos de IPS – *Intrusion Prevent System*, DLP – *Data Loss Prevent*, Filtro de Conteúdo e solução de VPN+SSL;
- g) configuração de virtualização de *firewall* para criação de proteção de segmentos fora da rede perimetral;
- h) suporte a solução de gerenciamento de conteúdo Internet, com criação de aplicação de políticas, bloqueio e desbloqueio de endereços e resolução de problemas;
- i) administrar e operar os recursos e soluções de segurança da informação, tais como, mas não se limitando a soluções de *Firewall*, antivírus, sistema de prevenção a intrusão (IPS), rede virtual privada (VPN), dentre outros;
- j) analisar tráfego de dados e elaborar relatórios consolidados de ataques e vulnerabilidades detectadas pelo IPS e *Firewall*;
- k) administrar permissões e acessos de usuários a solução de rede virtual privada (VPN);
- l) auxiliar na proteção contra *malwares* e *spams* para a plataforma de correio eletrônico;
- m) gerar relatórios de utilização da internet, baseado nos logs da solução do serviço de acesso à internet (*Proxy*);
- n) verificar replicação de repositórios, atualização com sites centrais e ameaças apontadas pelas soluções de antivírus e sistema de prevenção de intrusão (IPS);

- o) acompanhar relatórios de ameaças e de atualização das versões das soluções de antivírus e sistema de prevenção de intrusão (IPS);
- p) realizar testes de vulnerabilidades periódicos conforme as melhores práticas de Segurança da Informação para detectar possíveis falhas ou vulnerabilidades no ambiente computacional;
- q) configurar, aperfeiçoar e monitorar a segurança nos sistemas operacionais dos servidores;
- r) atualizar versões dos componentes (*hardware* e *software*) do ambiente de segurança da informação;
- s) analisar a viabilidade e o impacto de segurança na instalação de novas soluções;
- t) administrar todos os componentes e soluções referentes à segurança da informação da EPL;
- u) alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados, para acesso das equipes de suporte telefônico (1º nível) e de suporte técnico presencial (2º nível) nos próximos atendimentos;
- v) participar da elaboração de *scripts* de atendimento e da revisão da base de conhecimento;
- w) executar requisições e resolver incidentes que lhe sejam escalados pelo suporte telefônico ou remoto (1º nível), ou pela equipe técnica da EPL;
- x) investigar, diagnosticar e aplicar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no suporte telefônico ou remoto (1º nível), restabelecendo o serviço no menor tempo possível;
- y) identificar e, se necessário, reclassificar a prioridade dos incidentes que estão sob sua responsabilidade;

- z) manter o supervisor informado sobre Incidentes;
- aa) direcionar incidentes para outro grupo de suporte, mediante autorização do supervisor, quando não tiver habilidade ou conhecimento técnico necessário para tratá-los;
- bb) informar ao supervisor sobre quaisquer problemas na execução de suas atividades;
- cc) manter atualizado o registro dos incidentes com todas as ações tomadas;
- dd) notificar o supervisor quando houver necessidade de investigar a causa raiz de um incidente;
- ee) submeter requisições de mudanças ao supervisor, para proposição à EPL, objetivando a solução de incidentes, quando necessário;
- ff) registrar e tratar incidentes gerados por eventos automáticos de monitoração, desde que autorizado pela EPL;
- gg) identificar oportunidades de melhorias; e
- hh) realizar outras atividades de suporte correlatas a sua área de atuação.

2.10.12. A contratada deve assegurar para que seus profissionais se apresentem sempre identificados, por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da EPL.

2.10.13. A contratada deve alocar profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente, por motivação previsível ou imprevisível, sempre que a ausência implicar risco de não atingimento das metas de nível de serviço estabelecidas contratualmente.

2.11. **Principais serviços a serem executadas pelo supervisor do suporte presencial (2º nível):**

- a) realizar a supervisão de toda a equipe de suporte presencial (2º nível), definindo estratégias para otimização no uso dos recursos computacionais, melhoria contínua nos processos, segundo as práticas preconizadas no *Information Technology Infrastructure Library – ITILv3*, e priorização de atividades e projetos relacionados às tecnologias suportadas, objetivando a racionalização de custos, atendimento aos acordos de níveis de serviços e, conseqüentemente, alcançando o aumento na maturidade dos serviços prestados pela unidade de TIC da EPL;
- b) acompanhar e supervisionar as equipes que executarão as atividades de suporte presencial (2º nível) de TIC já descritos neste documento, incluindo a equipe de monitoria externa (NOC) objetivando o cumprimento das metas de níveis de serviços estabelecidos, utilizando melhores práticas e garantindo o alinhamento entre *hardware*, *software*, organização e políticas da EPL;
- c) responsável pela gestão da execução e controle dos indicadores dos serviços contratados;
- d) apoiar no processo de planejamento e de aquisição de recursos tecnológicos da informação com informações gerenciais sobre bens e serviços disponíveis e demandados pelos usuários;
- e) coordenar a especificação técnica de equipamentos de TIC com vistas à aquisição pela EPL, compreendendo microcomputadores, servidores, impressoras e demais componentes eletrônicos;
- f) elaborar e propor plano de execução dos serviços corporativos de TIC e organizar a alocação de turnos e de profissionais, caso necessário;
- g) atuar na definição de requisitos para customização do sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM), de acordo com as necessidades da EPL;
- u) identificar e direcionar com precisão a requisição de serviço ou acesso a sistemas originados pelo chamado;
- v) participar da elaboração de *scripts* de atendimento e da revisão da base de conhecimento, auxiliando na consolidação das revisões do catálogo de serviços;

- w) identificar oportunidades de melhorias;
- x) interagir com a equipe técnica da EPL e do suporte telefônico e remoto (1º nível) para a solução dos Incidentes;
- y) manter a EPL informada sobre Incidentes e manutenções nos itens de configuração que estão sob sua responsabilidade e que possam afetar os serviços de TIC;
- z) tomar as providências necessárias, inclusive quanto a alertas, quando da identificação de incidentes; e
- aa) executar outras atividades de supervisão de suporte.

2.12. Requisitos de qualificação profissional para execução do serviço:

- 2.12.1. Os profissionais que a contratada utilizará para o suporte presencial (2º nível) deverão possuir a seguinte qualificação:

Profissionais	Experiência	Formação
Supervisor	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte e/ou help desk; • Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades de suporte técnico à redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP; • Experiência mínima de 3 (três) anos em atividade de supervisão de suporte técnico de TIC; e 	<ul style="list-style-type: none"> • Curso superior completo na área de tecnologia da informação. Alternativamente, será aceita formação superior em outra área, desde que acompanhada de curso de especialização na área de TI; • Certificação <i>ITIL foundation</i>, versão 3;

	<ul style="list-style-type: none"> Experiência mínima de 2 (dois) anos em processos da biblioteca ITIL nas disciplinas de gerenciamento de configuração, incidentes, mudança, problema e liberação. 	
<p style="text-align: center;">Equipe</p>	<p>O somatório da qualificação comprovada dos membros da equipe deverá resultar em, no mínimo, a seguinte experiência:</p> <ul style="list-style-type: none"> Experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte telefônico e remoto em TIC; Experiência mínima de 2 (dois) anos em operação de microcomputadores com sistema operacional Windows 7, com utilização de softwares de automação de escritório Microsoft Office 2010; Experiência mínima de 2 (dois) anos em manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, instalação e configuração de softwares diversos; Experiência mínima de um 3 (três) anos em atividades de suporte técnico à redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP; 	<p>Todos os membros devem possuir curso superior completo na área de tecnologia da informação ou formação superior em outra área, desde que acompanhada de curso de especialização na área de TI. Além disso, o somatório da qualificação comprovada dos membros da equipe deverá resultar em, no mínimo, as seguintes certificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Cisco Certified Network Associate Voice;</i> <i>Cisco Certified Network Associate Routing and Switching;</i> <i>Check Point Security Administrator – CCSA;</i> <i>Linux Professional Institute Certification Level 2;</i> <i>VMWare VCP 5.0 ou superior;</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima de 2 (dois) anos na monitoração de ativos e serviços de TIC, sistemas operacionais Windows e CentOS Linux, serviços de infraestrutura de rede (DHCP, DNS, WINS, NTP, WSUS, IIS, Apache), serviços de autenticação de rede baseado no produto Microsoft Active Directory versões Windows Server 2008 ou superiores, dentre outros serviços, desde que realizados com o software Nagios. • Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades relacionadas a administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura (Active Directory, DHCP, DNS, WINS, WSUS, IIS e NTP), suportados por sistemas operacionais Microsoft Windows Server versões 2008 ou superiores; • Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades relacionadas a sustentação e administração de serviços de comunicação unificada e ambiente colaborativo da plataforma Microsoft nos produtos Exchange Server 2010 ou superior, Lync Server versão 2010 ou superior; • Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades relacionadas 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Microsoft Certified IT Professional – Database Administrator</i> (MCITP); • <i>MySQL 5 Certified Associate</i>; • <i>Microsoft Certified IT Professional – Enterprise Messaging Administrator</i> (MCITP); • <i>Microsoft Certified IT Professional – Server Administrator</i> (MCITP); • <i>Microsoft Certified Technology Specialist – Microsoft Office SharePoint Server 3.0 ou 2007 ou 2010 – Configuration</i> (MCTS); e • <i>ITIL foundation</i>, versão 3
--	--	--

	<p>a sustentação e administração do sistema de colaboração da plataforma Microsoft no produto SharePoint Server 2010 ou superior;</p> <ul style="list-style-type: none">• Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades relacionadas a administração do sistema de gerenciamento de projetos da plataforma Microsoft no produto Project Server 2010 ou superior;• Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades relacionadas a implantação e administração de serviços de rede e infraestrutura suportados pelo sistema operacional CentOS Linux versão 5 ou superior, incluindo serviços de redes LAN/WAN, servidores de aplicação Java (TomCat) e servidores Web (Apache) com PHP;• Experiência mínima de 2 (dois) anos na administração e sustentação de rede de telefonia IP (VoIP), roteadores, gateway de voz, switches, vlans, endereçamento IP em redes corporativas utilizando equipamentos e softwares do fabricante CISCO;• Experiência mínima de 2 (dois) anos na administração de áreas	
--	---	--

	<p>de armazenamento suportados pelo produto VNX 5700 da EMC, incluindo ainda sua integração com todas as plataformas de sistemas operacionais disponíveis na EPL;</p> <ul style="list-style-type: none">• Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades relacionadas à administração dos sistemas gerenciadores de bancos de dados a seguir relacionados: <i>Microsoft SQL Server</i> versão 2008 ou superior e <i>MySQL</i> versões 5.0 ou superior;• Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades relacionadas à administração do sistema gerenciador de banco de dados <i>PostgreSQL</i> com extensões espaciais (<i>PostGIS</i>) na versões 8.0 ou superior;• Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades relacionadas à administração do produto <i>ArcGIS Server</i> com o componente <i>ArcSDE</i>;• Experiência mínima de 2 (dois) anos na administração de políticas de backup e restore utilizando o software <i>CA ARCserve Backup</i> versão r15 ou superior e biblioteca de fita marca DELL, modelo TL4000;	
--	--	--



Empresa de Planejamento e Logística

	<ul style="list-style-type: none">• Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de manutenção e configuração de hardware de servidores em lâmina e switches do fabricante DELL;• Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades de administração dos seguintes softwares da fabricante <i>VMWare</i>: <i>vSphere ESXi</i> versão 4.1 ou superior e <i>vCenter Server</i> versão 4.1 ou superior; e• Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades relacionadas a segurança de rede perimetral, incluindo administração de políticas de <i>firewall</i>, <i>IPS</i> e <i>VPN</i> do fabricante <i>CheckPoint</i> e CISCO, bem como a administração de lista de acesso (ACL) de roteadores e switches.	
--	--	--

2.12.2. A contratada deverá dimensionar o quantitativo da equipe de forma a executar os serviços com qualidade e celeridade, utilizando-se das melhores técnicas de mercado.

2.12.3. A comprovação de **experiência** da **equipe** e do **supervisor** do suporte presencial (2º nível), segundo as especificações acima, será realizada por meio de currículo, acompanhado de atestado de capacidade técnica.

2.12.4. A comprovação de **formação** profissional da **equipe** e do **supervisor** do suporte presencial (2º nível), segundo as especificações acima, será realizada por diploma de curso superior completo na área de tecnologia da informação; ou diploma de curso superior em outra área, desde que acompanhado de

diploma/certificado de curso de especialização na área de TI; e pelas certificações específicas.

- 2.12.5. A comprovação de **experiência** e **formação** dos profissionais do suporte presencial (2º nível) deverá ser realizada no prazo máximo de **5 (cinco) dias antes** da data prevista para assinatura do contrato.
- 2.12.6. As comprovações de experiência deverão estar acompanhadas por **comprovação de vínculo** do profissional com a contratada, adequado para o caso concreto e em conformidade com a legislação vigente, em especial a legislação trabalhista e a previdenciária, podendo ser mediante Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS; ou Contrato Social registrado na Junta Comercial, no caso de sócio; ou contrato de prestação de serviço regido pela legislação civil, ou outro meio, desde que legalmente aceito.
- 2.12.7. As comprovações serão realizadas por meio de documento original; ou cópia autenticada; ou cópia acompanhada do original, para autenticação.
- 2.12.8. Durante a execução do contrato, a contratada deverá manter a qualificação técnica dos profissionais utilizados na prestação de serviço à EPL, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados, arquivando a documentação comprobatória da qualificação desses profissionais, que deverá ser disponibilizada à EPL sempre que solicitada; e providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda as necessidades inerentes à execução dos serviços contratados.

3. 3º NÍVEL: SUPORTE ESPECIALIZADO

- 3.1. Consiste na equipe responsável pela implementação de novos serviços ou projetos, atividades que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções de TIC, dentre outros. Este serviço será sob demanda e, quando necessário, acompanhado por um gerente de projetos da contratada.
- 3.2. Somente excepcionalmente o suporte especializado (3º nível) pode ser acionado para investigar e diagnosticar incidentes ou problemas que não foram resolvidos no suporte presencial (2º nível), mediante autorização da EPL, devendo resolver os incidentes e problemas, e restabelecer o serviço no menor tempo possível.

3.3. Os serviços serão prestados de segunda a sexta-feira, no horário de 8:00 às 20:00 horas, contudo, poderão ser solicitados em horário diverso, inclusive em feriados e finais de semana, dependendo de sua criticidade.

3.4. **Local de execução dos serviços:**

3.4.1. Os serviços de suporte especializado (3º nível) serão executados nas dependências da EPL ou da contratada, conforme a necessidade da demanda.

3.4.2. Os serviços de suporte especializado serão executados por demanda, conforme prazos e condições previstas na respectiva Ordem de Serviço, não sendo necessária a disponibilidade exclusiva dos profissionais da contratada à EPL.

3.5. **Período de Execução:**

3.5.1. A prestação dos serviços deverá ser iniciada em, no máximo, **30 (trinta) dias** após a emissão da Ordem de Serviço.

3.5.2. As Ordens de Serviço para o suporte especializado deverão conter a data para início e término da conclusão do serviço.

3.6. **Canais de acesso ao serviço:**

a) Ordem de Serviço.

3.7. **Requisitos de Infraestrutura:**

3.7.1. A contratada deverá prover os seguintes itens: profissionais especializados, além de todos os serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais.

3.8. Principais serviços da equipe de suporte especializado (3º nível), por área operacional:

3.8.1. Suporte à rede

- a) Executar sob demanda atividades de suporte à rede, tais como análise de desempenho de ativos de rede ou servidores e configuração de cluster em sistema operacional; e
- b) executar outras atividades especializadas relacionadas a sua área de atuação.

3.8.2. Suporte à telefonia IP

- a) Executar sob demanda atividades de suporte à telefonia IP, como implementação de criptografia em ligações VoIP; e
- b) executar outras atividades especializadas relacionadas a sua área de atuação.

3.8.3. Suporte à monitoria

- a) Executar sob demanda atividades de instalação e configuração do sistema de monitoria, bem como criar e configurar indicadores de disponibilidade dos serviços críticos solicitados pela equipe técnica da EPL.

3.8.4. Suporte a Banco de Dados:

- a) execução de atividades, sob demanda, relacionadas à implementação, administração e sustentação de sistemas gerenciadores de bancos de dados a seguir relacionados, como o *Microsoft SQL Server* versão 2008 ou superior; *MySQL* versões 5.0 ou superior; e *PostgreSQL* com extensão espacial (*Postgis*) versões 8.0 ou superior;
- b) garantir o máximo de desempenho para as consultas ao banco de dados;

c) auxiliar a equipe de desenvolvimento e a equipe de testes a maximizar o uso e desempenho do banco de dados; e

d) executar outras atividades especializadas relacionadas a sua área de atuação.

3.8.5. Suporte a correio eletrônico:

e) execução de atividades, sob demanda, correspondentes à implementação, administração e sustentação de ambientes de comunicação unificados suportados pelo *Microsoft Exchange* 2010 ou superior, *Lync Server* 2010 ou superior, e incluindo sua integração com sistema *anti-spam* e outras soluções de comunicações unificadas; e

a) executar outras atividades especializadas relacionadas a sua área de atuação.

3.8.6. Suporte a colaboração:

a) executar atividades, sob demanda, relacionadas à implementação e suporte de serviços de colaboração *Microsoft Sharepoint Server* versão 2010 ou superior; e

b) executar outras atividades especializadas relacionadas a sua área de atuação.

3.8.7. Suporte a ambiente virtual:

a) executar atividades, sob demanda, relacionadas à implementação dos seguintes *softwares* da fabricante *VMWare*: *vSphere ESXi* versão 4.1 ou superior e *vCenter Server* versão 4.1 ou superior; e

b) executar outras atividades especializadas relacionadas a sua área de atuação.

3.8.8. Suporte a armazenamento de rede:

a) executar atividades, sob demanda, relacionadas à administração de áreas de armazenamento suportados pelo produto VNX 5700 da EMC, incluindo ainda sua

integração com todas as plataformas de sistemas operacionais disponíveis na EPL; e

b) executar outras atividades especializadas relacionadas a sua área de atuação.

3.8.9. Suporte a projetos:

a) executar atividades, sob demanda, relacionadas ao gerenciamento de projetos, baseado nas melhores práticas preconizadas pelo *Project Management Body of Knowledge – PMBOK*; e

b) executar outras atividades especializadas relacionadas a sua área de atuação.

3.9. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço:

3.9.1. Todos os profissionais que forem recrutados pela contratada para executar demandas de suporte especializado deverão possuir experiência em sua respectiva área de atuação e serem altamente qualificados. Além disso, deverão possuir curso superior completo na área de tecnologia da informação ou formação superior em outra área, desde que acompanhada de curso de especialização na área de TI. Para a comprovação da qualificação dos profissionais que executarão o suporte especializado, serão exigidas, nas Ordens de Serviço respectivas, certificações relacionadas com os produtos ou serviços a serem executados.

3.9.2. Os profissionais que a contratada utilizará para o suporte especializado (3º nível) deverão possuir a qualificação e formação especificada na respectiva Ordem de Serviço emitida.

3.9.3. A comprovação de **experiência** dos profissionais do suporte especializado (3º nível), será realizada por meio de currículo, acompanhado de atestado de capacidade técnica, a serem entregues no prazo de até **25 (vinte e cinco) dias**, contados do recebimento da Ordem de Serviço respectiva.

3.9.4. As comprovações de experiência deverão estar acompanhadas por comprovação de vínculo do profissional com a contratada, adequado para o caso concreto e em conformidade com a legislação vigente, em especial a legislação trabalhista e a previdenciária, podendo ser mediante Carteira de Trabalho e Previdência Social -

CTPS; ou Contrato Social registrado na Junta Comercial, no caso de sócio; ou contrato de prestação de serviço regido pela legislação civil, ou outro meio, desde que legalmente aceito.

- 3.9.5. A comprovação de **formação** dos profissionais do suporte especializado (3º nível) será realizada por diploma de curso superior completo na área de tecnologia da informação; ou diploma de curso superior em outra área, desde que acompanhado de diploma/certificado de curso de especialização na área de TI; e pelas certificações específicas, sendo que todos os documentos comprobatórios da formação deverão ser entregues à EPL em até **25 (vinte e cinco) dias**, contados do recebimento da Ordem de Serviço respectiva.
- 3.9.6. As comprovações serão realizadas por meio de documento original; ou cópia autenticada; ou cópia acompanhada do original, para autenticação.
- 3.9.7. A contratada deverá dimensionar o quantitativo da equipe de forma a executar os serviços com qualidade e celeridade, utilizando-se das melhores técnicas de mercado.

4. MONITORIA EXTERNA

- 4.1. O serviço de monitoria externa deverá ser executado na forma de NOC - *Network Operation Center*, ininterruptamente, em regime 24x7x365, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.
- 4.2. A monitoria externa deverá monitorar todo o ambiente e a plataforma de tecnologia da EPL, de maneira que os analistas e equipes envolvidos na execução contratual sejam cientificados da possibilidade de um incidente ocorrer, ou que o mesmo está ocorrendo, segundo o plano de comunicação a ser elaborado pela contratada.
- 4.3. A monitoria externa deverá acionar a equipe responsável, mesmo em dias e horários não úteis, quando identificada qualquer anormalidade ou possibilidade de incidente que possa afetar os sistemas críticos da EPL. Fica estabelecido que o pagamento por este acionamento somente será efetuado mediante justificativa da contratada, aceita pela equipe de fiscalização.

- 4.4. A monitoria externa deverá monitorar as condições ambientais da sala cofre, incluindo o funcionamento do sistema de refrigeração e sistemas de suprimento de energia elétrica (*nobreak*).
- 4.5. A monitoria externa deverá disponibilizar informações suficientes, tempestivas, e adequadas para a tomada de decisão da equipe técnica da EPL.
- 4.6. A monitoria externa deverá informar os analistas da contratada sobre a necessidade de executar *scripts* e/ou ações que solucionem o incidente imediatamente e informar a equipe técnica da EPL quando tais incidentes envolverem os sistemas críticos.
- 4.7. A critério da equipe técnica da EPL, a monitoria externa poderá ser instada a acionar o suporte telefônico e remoto (1º nível) - central de atendimento - para que comunique todos os usuários afetados pelo incidente de que o mesmo está sendo tratado e possui uma previsão de solução ou que o mesmo já foi tratado e o serviço ou ambiente está disponível novamente.
- 4.8. A monitoria externa deverá ser executada segundo as práticas preconizadas pelo *ITIL*.
- 4.9. Deverá ser monitorado todo o ambiente e a plataforma de tecnologia da EPL, a sua infraestrutura de TIC, ativos, telefonia, os riscos e o tratamento de incidentes e problemas, dentre outros, além de manter uma base de conhecimentos de monitoria atualizada.
- 4.10. A monitoria externa não receberá chamados de usuários e os comunicados sobre os serviços de TIC da EPL deverão ocorrer segundo os parâmetros definidos no plano de comunicação a ser desenvolvido pela contratada.
- 4.11. A monitoria externa deverá, além dos alertas sobre incidentes e problemas, emitir relatórios diários sobre o ambiente da EPL, destacando todas as anomalias e recomendações que se fizerem necessárias, a serem entregues e validados conforme constar do plano de comunicação.
- 4.12. **Local de execução dos serviços:**
 - 4.12.1. Os serviços de monitoria externa serão executados nas dependências da contratada.

4.13. Requisitos de Infraestrutura:

4.13.1. Os requisitos de infraestrutura são obrigatórios e serão providos pela contratada.

4.13.2. A contratada deverá prover toda a estrutura física necessária para o serviço de monitoria externa, incluindo tela de monitoração que comporte os sistemas da EPL, telefone e e-mail para contato entre os profissionais que executarão os serviços e a equipe técnica da EPL, *link* de comunicação dedicado, profissionais qualificados, entre outros.

4.13.3. O *link* de comunicação utilizado para a monitoria externa poderá ser o mesmo utilizado pelo serviço de suporte remoto, que deverá ser um *link* de comunicação de dados dedicado entre a contratada e a EPL, incluindo o fornecimento dos equipamentos necessários, com a taxa de transmissão de dados mínima de 2 (dois) *mbps* (megabits por segundo), a ser provido pela contratada em até **60 (sessenta) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU. Até a instalação do *link*, a prestação do serviço será realizada por meio de acesso à internet e VPN entre as partes contratantes.

4.13.4. É de inteira responsabilidade da contratada a disponibilidade de seu ambiente para a execução ininterrupta dos serviços de monitoria, seja quanto a equipamentos, energia elétrica, pessoal e quaisquer outros insumos necessários.

4.14. Requisitos de qualificação profissional para a execução dos serviços:

4.14.1. Os profissionais que a contratada utilizará para a monitoria externa (NOC) deverão possuir a seguinte qualificação:

Profissionais	Experiência	Formação
<p>Equipe (cada um dos membros deve possuir essa qualificação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Experiência mínima de 1 (um) ano de atuação em atividades de monitoria de serviços, sistemas e equipamentos de TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> Curso superior completo na área de tecnologia da informação; ou formação superior em outra área, desde que acompanhada de curso de especialização na área de TI; ou Ensino médio

		<p>completo, desde que esteja cursando curso superior na área de Tecnologia da Informação.</p>
--	--	--

- 4.14.2. A contratada deverá dimensionar o quantitativo da equipe de forma a executar os serviços com qualidade e celeridade, utilizando-se das melhores técnicas de mercado.
- 4.14.3. A comprovação de **experiência** da equipe de monitoria externa (NOC), segundo as especificações acima, será realizada por meio de currículo.
- 4.14.4. A comprovação de **formação profissional** da equipe de monitoria externa (NOC), segundo as especificações acima, será realizada por diploma de curso superior completo na área de tecnologia da informação; ou diploma de curso superior em outra área, desde que acompanhado de diploma/certificado de curso de especialização na área de TI; ou diploma do ensino médio completo, acompanhado de declaração da instituição universitária onde esteja cursando curso superior na área de Tecnologia da Informação.
- 4.14.5. A **comprovação** de experiência e formação dos profissionais da monitoria externa (NOC) deverá ser realizada no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis antes da data prevista para a assinatura do contrato.
- 4.14.6. As comprovações de experiência deverão estar acompanhadas por comprovação de vínculo do profissional com a contratada, adequado para o caso concreto e em conformidade com a legislação vigente, em especial a legislação trabalhista e a previdenciária, podendo ser mediante Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS; ou Contrato Social registrado na Junta Comercial, no caso de sócio; ou contrato de prestação de serviço regido pela legislação civil, ou outro meio, desde que legalmente aceito.
- 4.14.7. As comprovações serão realizadas por meio de documento original; ou cópia autenticada; ou cópia acompanhada do original, para autenticação.

4.14.8. Durante a execução do contrato, a contratada deverá manter a qualificação técnica dos profissionais utilizados na prestação de serviço à EPL, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados, arquivando a documentação comprobatória da qualificação desses profissionais, que deverá ser disponibilizada à EPL sempre que solicitada; e providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda as necessidades inerentes à execução dos serviços contratados.

4.14.9. Não é exigido que esta equipe seja exclusivamente disponibilizada para a EPL.

5. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 5.1. Consta do **ANEXO C** deste documento o Quadro de Tarefas, que se constitui em um Catálogo Preliminar de Serviços.
- 5.2. Importante destacar que a EPL é um estatal criada no ano de 2012, de maneira que o seu ambiente tecnológico está ainda em fase de implantação. Portanto, o Catálogo Preliminar de Serviços deverá ser evoluído ao longo da execução contratual e as ordens de serviço nele previstas podem sofrer alterações, inclusive de quantidade e conteúdo.
- 5.3. A contratada deverá inserir em seu planejamento de trabalho o apoio à evolução do Catálogo de Serviços, contemplando os subitens definidos a seguir: tipo de tarefa; tarefas, objetivo, equipe responsável; sub-tarefas relacionadas, atividades envolvidas; periodicidade da tarefa; frequência da tarefa: diária, semanal, mensal, quinzenal, anual ou esporádica; a quem compete tecnicamente a aprovação de sua execução; produtos gerados; tempo máximo permitido; indicadores do nível de serviço; nível de criticidade da atividade; meta; complexidade; esforço; valor em UMS, dentre outras informações convenientes e necessárias.
- 5.4. A EPL disponibilizará as informações que possuir para a evolução do Catálogo de Serviços.
- 5.5. O Catálogo de Serviços Preliminar deverá ser utilizado nos primeiros **120 (cento e vinte) dias** de execução contratual.
- 5.6. A primeira versão/revisão do Catálogo de Serviços deverá ser concluída e entregue à EPL pela contratada em até **90 (noventa) dias**, contados da data de assinatura do contrato, para

aprovação. A contratada deverá promover revisões **semestrais** do Catálogo de Serviços, contadas a partir da entrega da primeira revisão.

- 5.7. A contratada deverá propor mudança no Catálogo de Serviços, sempre que necessário, e implementá-la, caso aprovada pela EPL.
- 5.8. A contratada deverá implementar o Catálogo de Serviços aprovado pela EPL, e todas as suas alterações, no sistema de gerenciamento de serviços, em até **5 (cinco) dias**, contados da comunicação formal quanto à aprovação por parte da EPL.

6. REQUISITOS DOS SISTEMAS

6.1. A seguir são detalhados os recursos obrigatórios e as características operacionais e de tecnologia requeridos para os sistemas que serão disponibilizados pela contratada à EPL.

6.2. Requisitos do sistema de gerenciamento de serviços:

6.2.1. O sistema de gerenciamento de serviços deve possuir os seguintes requisitos:

- a) ser de propriedade da contratada ou esta possuir licença de uso do sistema ou licença de *software* livre (como por exemplo AGLP ou GPL);
- b) possuir no mínimo as 7 (sete) certificações *PinkVERIFY* (IM, SACM, SLM, CHG, RF, SCM e KM) conforme descrição do preâmbulo do **ANEXO A** (Acórdão nº 144/2008 – TCU);
- c) ser multiusuário;
- d) possuir manuais e *help* de utilização atualizados;
- e) manter registro de *logs* das atividades;
- f) possuir meios para alterar, configurar e adaptar o sistema às necessidades da EPL;

- g) possuir base de dados implementada em SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de dados) compatíveis com *MS SQL Server* ou *Postgresql* ou *MySQL*;
- h) registrar, em banco de dados, todos os atendimentos realizados, com número da Ordem de Serviço, horário de abertura/alteração/conclusão, status do atendimento, identificador do equipamento (tipo, patrimônio, marca, modelo), demandante (nome, email, telefone, lotação), técnico responsável pelo atendimento, descrição da situação transmitida pelo demandante, procedimentos adotados (solução), identificação da tarefa;
- i) permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para um técnico ou para um grupo de trabalho responsável;
- j) permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (SLA's) de acordo com as necessidades dos usuários, departamentos, unidades da EPL e assunto, sempre determinando de forma automática os prazos previstos para cada chamado;
- k) possibilidade de integração com sistemas de monitoração e sistemas de *email*;
- l) possibilidade de integração com o *Active Directory do Windows Server 2012*;
- m) possibilitar a abertura de chamados via telefone, *email*, *web* e ferramentas de monitoramento;
- n) permitir que os SLAs sejam especificados por aplicação ou por combinação aplicação/servidor, e possuir janela na interface gráfica que demonstre a situação de acordo com os parâmetros estabelecidos. Caso sejam ultrapassados a solução fará a notificação através da console e/ou envio de mensagem eletrônica;
- o) permitir operar em ambiente *WEB*, possibilitando ao usuário abertura e consultas de chamados e acesso à base de conhecimentos, acesso a uma base

de FAQ (perguntas e respostas frequentes) com o uso de browser padrão de mercado;

- p) possibilitar a verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário, evitando a criação de chamados em duplicidade;
- q) permitir consulta a *script* de atendimento armazenado em base de conhecimento;
- r) permitir controlar e gerenciar ordens de serviço;
- s) Possibilitar o monitoramento de ativos e serviços, com a atribuição de limites de alertas com o envio de mensagens de correio eletrônico aos técnicos e administradores cadastrados;
- t) Enviar *email* ao usuário demandante quando da conclusão da OS no sistema;
- u) Dispor de rotinas de *backup* que permitam recuperação da base de dados em caso de perda;
- v) Fornecer, pelo menos, os seguintes relatórios/consultas, exportáveis para os formatos (HTML, PDF, XLS, RTF, TXT):
 - relatórios para aferição dos níveis de serviço;
 - indicadores de desempenho das equipes de 1º, 2º e 3º níveis e monitoria externa, incluindo quantidade de chamados atendidos, quantidade de ordens de serviço abertas e concluídas, tempo médio de atendimento e tempo de trabalho efetivo;
 - estatísticas de atendimento por itens, período, assunto, usuário, grupos, departamentos, *status* dos chamados e outros;

- estatísticas de atendimento confrontando níveis de serviço definidos versus os alcançados, por Ordens de Serviço ou sinteticamente por tarefa, sub-tarefa, tipo, assunto, usuário, grupos, departamentos e outros;
 - resultados mensais de tempo de atendimento, histórico de falhas e ações de recuperação de serviços e equipamentos; e
 - relatórios de gestão e controle de Ordens de Serviço.
- 6.2.2. A contratada proverá treinamento de uso do sistema de gerenciamento de serviços aos fiscais e gestor do contrato e aos usuários da EPL, sem qualquer ônus adicional, na cidade de Brasília – DF.
- 6.2.3. A contratada manterá base de dados atualizada, contendo cadastro de usuários, tabela de unidades funcionais e inventário de equipamentos da EPL, com a finalidade de produzir relatórios estatísticos de atendimento por usuário, por unidade funcional e por equipamento.
- 6.2.4. A base de dados de equipamentos possuirá, necessariamente, um atributo contendo o número de patrimônio do bem, para permitir integração com o sistema de controle de patrimônio da EPL.
- 6.2.5. A EPL terá perfil de acesso permanente ao sistema para extrair informações atualizadas sobre o atendimento (consultas, relatórios, etc.), bem como para realização de auditorias.
- 6.2.6. A contratada fornecerá à EPL cópia de todos os manuais de utilização do sistema e erratas, sempre que forem feitas alterações que reflitam na documentação.
- 6.2.7. Sempre que solicitado, será fornecida à EPL uma cópia da base de dados do sistema em formato compatível com banco de dados *MySQL*.

6.3. Requisitos do sistema de base de conhecimento:

6.3.1. A base de conhecimento será estruturada pela contratada, sendo que a EPL disponibilizará as informações de que possui para tanto. A base de conhecimento deve possuir os seguintes requisitos:

a) manter o histórico de todos os problemas e soluções encontradas, para pesquisas posteriores;

b) ser integrada e acessada por meio do sistema de gerenciamento de serviços;

c) conter *scripts* para suporte às equipes de atendimento (1º, 2º e 3º níveis, e monitoria externa), os quais poderão ser acessados simultaneamente por várias pessoas (multiusuário). Com a evolução do ambiente computacional, novos equipamentos, novos produtos e novas versões de produtos serão incorporados à plataforma durante o prazo de vigência do contrato. Inicialmente, no mínimo, os seguintes recursos terão *scripts* previamente preparados:

- sistemas operacionais de *desktop Windows 7*;
- suíte de escritório *Microsoft (Office 2010)*;
- principais *browsers* de mercado (*IE10, Firefox e Chrome*); e
- emulador de terminal *Attachmate Extra e IBM HOD*.

d) procedimentos básicos sobre equipamentos (*stand alone* ou ligados em rede):

- microcomputadores de mesa (desktops);
- notebooks; e
- impressoras laser e jato de tinta.

6.3.2. A base de conhecimento, bem como a documentação utilizada no seu desenvolvimento, estará acessível à equipe da EPL. A contratada manterá atualizada a documentação da estrutura de dados da base e fornecerá cópia atualizada dos esquemas e das descrições à EPL, sempre que requerido.

6.3.3. A seu critério, a EPL poderá solicitar à contratada a migração de todos os objetos contidos na base de conhecimento para equipamentos integrantes de sua rede, indicando os padrões de conversão necessários à adaptação da base ao seu ambiente computacional, sem ônus adicional.

6.4. Requisitos do sistema de telefonia:

6.4.1. Os requisitos do sistema de telefonia são:

- a) possibilitar chamadas da EPL, originadas de Brasília-DF, via ligação gratuita 0800;
- b) possibilitar distribuição automática de chamadas entre os atendentes;
- c) possibilitar intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;
- d) implementar e contabilizar chamadas em fila de espera;
- e) possuir identificador de chamadas (bina);
- f) quantificar tempo de espera de cada chamada e desistências;
- g) fornecer tempo médio de chamadas em espera;
- h) possuir dispositivo para visualização de chamadas e respectivos tempos;
- i) totalizar quantidade de chamadas atendidas por atendente do suporte (1º, 2º e 3º nível);
- j) fornecer tempo médio de duração das chamadas;

- k) permitir a instalação, nas dependências da EPL, sem ônus adicional, de um ramal da central telefônica, com características e funcionalidades de um ramal de supervisor, para monitoramento do serviço por parte da EPL;
- l) a solução de telefonia incluirá a quantidade de linhas (troncos) necessária à implementação de todos os postos de trabalho dos operadores do suporte telefônico e presencial (1º nível);
- m) permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;
- n) permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário;
- o) possuir a facilidade *cut-thru*, que permite a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digita uma opção em qualquer ponto do menu de voz;
- p) possibilitar a gravação digital de todos os diálogos mantidos entre atendentes, supervisores e gestores com os usuários da EPL, com capacidade mínima de armazenamento local de 500 (quinhentas) horas, permitindo a recuperação dos diálogos por atendente, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada;
- q) permitir a transferência da preferência de atendimento para as respostas automáticas do sistema de telefonia, através de dispositivo eletrônico programado disponível para os gestores;
- r) possibilitar que os gestores realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de atendentes por comando;
- s) permitir a indicação da ausência do atendente;

- t) permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- u) possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de *log*, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, e outros;
- v) ter a capacidade de transferir para o gestor e retornar para o atendente a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já inseridos;
- w) quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas, permitindo uma fila de pelo menos 10 (dez) usuários;
- x) quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis e a fila de espera estiver completa, o sistema deverá acionar uma mensagem previamente gravada solicitando ao usuário realizar sua ligação mais tarde ou gravar sua mensagem, a qual será retornada pelos atendentes; e
- y) As telas de consultas dos gestores devem permitir a visualização do seu grupo de trabalho ou todas as posições, com informações sobre atendentes ativos, *status*, tempos de atendimento médio e máximo.

**ANEXO B
TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMISSO**

TERMO DE CIÊNCIA

Contrato N°:			
Objeto:			
Gestor do Contrato:		Mat.:	
Contratante (Órgão):			
Contratada:		CNPJ	
Preposto da Contratada:		CPF	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinado declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

_____, _____ de _____ de 20____

CIÊNCIA	
CONTRATADA	
Funcionários	
_____ <i><Nome></i> Mat.	_____ <i><Nome></i> Mat.:
_____ <i><Nome></i> Mat.	_____ <i><Nome></i> Mat.
_____ <i><Nome></i> Mat.	_____ <i><Nome></i> Mat.

TERMO DE COMPROMISSO

Este Termo de Compromisso ("Termo") é celebrado entre:

CONTRATANTE xxxxxxxxxxxxxx, Endereço xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxxx ,personificação xxxxxx, neste ato representadas por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais, e

CONTRATADA xxxxxxxxxxxxxx, Endereço xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxxx ,personificação xxxxxx, neste ato representadas por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais.

O Órgão e a Empresa podem ser referidas individualmente como Parte e coletivamente como Partes, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO QUE as Partes estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que possa incluir, entre outras, uma ou mais das seguintes relações ("Relação"): serviços de *marketing*, consultas, pesquisa e desenvolvimento, fornecimento/venda, teste/ensaio, colaboração, agenciamento, licitação, ou qualquer outra parceria que envolva a divulgação de Informações Confidenciais de uma Parte a outra;

CONSIDERANDO QUE as Partes podem divulgar entre si Informações Confidenciais, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas Informações Confidenciais;

CONSIDERANDO QUE as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações Confidenciais, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, "Informações Confidenciais" significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Receptora"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, *know-how*, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de *marketing*, informações de clientes, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e

experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas Informações Confidenciais quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subseqüentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Recebedora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Recebedora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Recebedora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de Informações Confidenciais for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Recebedora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Recebedora obrigada também a enviar a Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Recebedora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Recebedora não divulgará nenhuma Informação Confidencial da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

I. A parte recebedora, (i) não usará as Informações Confidenciais para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.

II. As Partes deverão proteger as Informações Confidenciais que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias Informações Confidenciais.

III. A Parte Recebedora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá

acesso a essas Informações Confidenciais, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.

IV. A Parte Receptora informará imediatamente a Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não-divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Receptora.

V. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou Informações Confidenciais, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

VI. A Parte Receptora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às Informações Confidenciais que cumpram tais obrigações de sigilo.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus empregados que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais empregados deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Receptora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não serão interpretados de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigarão a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.

7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da Parte Divulgadora para a Parte Receptora, exceto o direito limitado para utilizar as

Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.

8. Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Recebedora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As Partes concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

11. A Parte Recebedora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Recebedora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

13. A não observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados e demonstrados pela outra Parte, bem como as

de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.

14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Recebedora.

15. O não exercício por qualquer das uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.

16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os seus efeitos legais em qualquer das situações tipificadas neste Termo.

17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora, em razão do presente objetivo, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.

18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.

19. O fornecimento de Informações Confidenciais pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprover.

20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, Patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.

21. A Contratada declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pela Contratante para execução do Contrato, tanto nas dependências da Contratante como externamente.

22. A Contratada responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a

causar danos ou colocar em risco o patrimônio da Contratante.

23. Este Termo contém o acordo integral entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das Partes, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

_____, _____ de _____ de 20__

DE ACORDO	
CONTRATANTE	CONTRATADA
_____ <i><Nome></i> Mat.:	_____ <i><Nome></i> Mat.:
Testemunha 1	Testemunha 2
_____ <i><Nome></i> Mat.:	_____ <i><Nome></i> Mat.:



Empresa de Planejamento e Logística

ANEXO C
QUADRO DE TAREFAS

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS*	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE DIÁRIA ESTIMADA	VALOR DIÁRIO ESTIMADO EM UMS	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
Service Desk	SD-1	1º Nível	Atender e solucionar chamados de usuários da EPL, via telefone ou remotamente	B	20 minutos	0,33	5	1,65	36,3	435,6
	SD-2		Atender e solucionar chamados de usuários da EPL, via telefone ou remotamente	B	40 minutos	0,66	5	3,3	72,6	871,2
	SD-3	2º Nível	Solucionar chamados de usuários da EPL que necessitem de atendimento presencial	M	1 hora	2	5	10	220	2640
	SD-4		Solucionar chamados de usuários da EPL que necessitem de atendimento presencial	M	2 hora	4	1	4	88	1056



Empresa de Planejamento e Logística

	SD-5	Solução de chamados quanto ao ambiente tecnológico da EPL	M	2 hora	4	**	**	12	144
	SD-6	Solução de chamados quanto ao ambiente tecnológico da EPL	A	4 horas	16	**	**	16	192
VALOR ESTIMADO DE UMS PARA SERVICE DESK								444,90	5.338,80

* Verificar Sub-tarefas envolvidas na Ordem de Serviço.

** Não se aplica. Consultar Ordem de Serviço.



Empresa de Planejamento e Logística

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS*	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE DIÁRIA ESTIMADA	VALOR DIÁRIO ESTIMADO EM UMS	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
Supervisão	SP-1	1º Nível	Supervisão da equipe e serviços executados pelo suporte telefônico e remoto (1º nível)	B	12 horas	12	1	12	264	3168
	SP-2	2º Nível	Supervisão da equipe e dos serviços executados pelo suporte presencial (2º nível)	M	12 hoas	24	1	24	528	6336
VALOR ESTIMADO DE UMS PARA SUPERVISÃO									792,00	9.504,00

* Verificar Sub-tarefas envolvidas na Ordem de Serviço.



Empresa de Planejamento e Logística

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS*	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE DIÁRIA ESTIMADA	VALOR DIÁRIO ESTIMADO EM UMS	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
Suporte	SI-1	2º Nível	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL	B	15 minutos	0,25	5	1,25	27,5	330
	SI-2		Solucionar requisições da equipe técnica da EPL	B	30 minutos	0,5	**	**	5	60
	SI-3		Solucionar requisições da equipe técnica da EPL	B	1 hora	1	**	**	14	168
	SI-4		Solucionar requisições da equipe técnica da EPL	M	15 minutos	0,5	2	1	22	264
	SI-5		Solucionar requisições da equipe técnica da EPL	M	30 minutos	1	5	5	110	1320
	SI-6		Solucionar requisições da equipe técnica da EPL	M	1 hora	2	3	6	132	1584
	SI-7		Solucionar requisições da equipe técnica da EPL	M	1 hora e 30 minutos	3	**	**	6	72
	SI-8		Solucionar requisições da equipe técnica da EPL	A	30 minutos	2	**	**	2	24
	SI-9		Solucionar requisições	A	1 hora	4	**	**	28	336



		da equipe técnica da EPL							
VALOR ESTIMADO DE UMS PARA SUPORTE À INFRAESTRUTURA								346,50	4.158,00

* Verificar Sub-tarefas envolvidas na Ordem de Serviço.

** Não se aplica. Consultar OS.

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
Rotineira	R-1	2º Nível	Suporte a Banco de Dados	Conforme Sub-tarefas						
	R-1.1		Criação de documentação	B	2 horas	2	22	diária	44	528
	R-1.2		Realizar manutenções periódicas das bases de dados a fim de garantir sua consistência e integridade (procedimentos de reindexação, checagem de estrutura, dentre outros).	M	2 horas	4	4	semanal	16	192
	R-1.3		<i>Restore</i> aleatório para verificação de DUMP.	M	1 hora	2	2	quinzenal	4	48
	R-1.4		Triagem de LOG propondo correção ou encaminhando a área responsável.	M	2 horas	4	22	diária	88	1056

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
	R-1.5		Verificar atualizações disponíveis com o fabricante e propor mudanças à equipe técnica da EPL	B	1 hora	1	4	semanal	4	48
Rotineira	R-2	2º Nível	Suporte a Ambiente Virtual	Conforme Sub-tarefas						
	R-2.1		Criar e atualizar documentação	B	2 horas	2	22	diária	44	528
	R-2.2		<i>Restore</i> aleatório de servidor virtual	M	1 hora	2	2	quinzenal	4	48
	R-2.3		Analisar os Alarmes e propor mudanças a equipe técnica da EPL	B	1 hora	1	22	diária	22	264
Rotineira	R-2.4	2º Nível	Verificar as recomendações do sistema de cluster de recursos (DRS) e propor mudanças a equipe	B	1 hora	1	22	diária	22	264



Empresa de Planejamento e Logística

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
			técnica da EPL							
	R-2.5		Verificar a performance dos servidores físicos e virtuais e propor mudanças a equipe técnica da EPL	B	2 horas	2	22	diária	44	528
	R-2.6		Analisar os <i>logs</i> dos servidores virtuais e propor mudança a equipe técnica de EPL	M	2 horas	4	22	diária	88	1056
	R-2.7		Verificar atualização disponíveis com os fabricantes e propor mudança a equipe técnica da EPL	B	1 hora	1	4	semanal	4	48
Rotineira	R-3	2º Nível	Suporte a Telefonia IP	Conforme Sub-tarefas						

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
	R-3.1		Documentar e manter atualizados todas os procedimentos executados pela equipe de suporte ao serviço de telefonia IP	B	2 horas	2	22	diária	44	528
	R-3.2		Analisar logs dos roteadores de voz e propor mudança a equipe técnica da EPL	M	2 horas	4	22	diária	88	1056
Rotineira	R-3.3	2º Nível	Analisar logs do sistema de telefonia e propor mudança a equipe técnica da EPL	M	2 horas	4	22	diária	88	1056
	R-3.4		Verificar atualização disponíveis com os fabricantes e propor mudança a equipe técnica da EPL	B	1 hora	1	4	semanal	4	48



Empresa de Planejamento e Logística

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
	R-3.5		Análise de vulnerabilidade do ambiente de telefonia IP	A	2 horas	8	2	quinzenal	16	192
Rotineira	R-4	2º Nível	Suporte a Correio Eletrônico	Conforme Sub-tarefas						
	R-4.1		Monitorar a fila de mensagem dos servidores de correio	B	2 horas	2	22	diário	44	528
	R-4.2		Documentar e manter atualizados todas os procedimentos executados	B	2 horas	2	22	diário	44	528
	R-4.3		Analisar logs dos servidores de correio e propor mudança a equipe técnica da EPL	M	2 horas	4	22	diário	88	1056
	R-4.4		Analisar logs do sistema correio e propor mudança a equipe	M	2 horas	4	22	diário	88	1056



Empresa de Planejamento e Logística

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
			técnica da EPL							
	R-4.5		Verificar atualização disponíveis com os fabricantes e propor mudança a equipe técnica da EPL	B	1 hora	1	4	semanal	4	48
	R-4.6		Executar <i>restore</i> de caixa de correio	M	1 hora	2	2	quinzenal	4	48
Rotineira	R-4.7	2º Nível	Executar <i>restore</i> de banco de dados	M	1 hora	2	2	quinzenal	4	48
	R-5		Suporte à Rede	Conforme Sub-tarefas						
	R-5.1		Instalar pacotes de atualização de sistemas operacionais	M	2 horas	4	4	semanal	16	192
Rotineira	R-5.2	2º Nível	Analisar <i>logs</i> dos servidores críticos e propor mudança a equipe técnica da EPL	M	2 horas	4	22	diária	88	1056



Empresa de Planejamento e Logística

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
	R-5.3		Analisar <i>logs</i> dos ativos de rede e propor mudança a equipe técnica da EPL	M	2 horas	4	22	diária	88	1056
	R-5.4		Criar e atualizar documentação	B	2 horas	2	22	diária	44	528
	R-5.5		Verificar atualização disponíveis com os fabricantes e propor mudança a equipe técnica da EPL	B	1 hora	1	4	semanal	4	48
Rotineira	R-6	2º Nível	Suporte à Colaboração	Conforme Sub-tarefas						
	R-6.1		Documentar e manter atualizados todas os procedimentos executados	B	2 horas	2	22	diário	44	528
	R-6.2		Analisar <i>logs</i> dos servidores de colaboração e propor	M	2 horas	4	22	diário	88	1056



Empresa de Planejamento e Logística

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
			mudança a equipe técnica da EPL							
	R-6.3		Analisar <i>logs</i> do sistema de colaboração e propor mudança a equipe técnica da EPL	M	2 horas	4	22	diário	88	1056
Rotineira	R-6.4	2º Nível	Verificar atualização disponíveis com os fabricantes e propor mudança a equipe técnica da EPL	B	1 hora	1	4	semanal	4	48
	R-6.5		Executar <i>restore</i> de sites ou portais	M	1 hora	2	2	quinzenal	4	48
Rotineira	R-7	2º Nível	Suporte à Armazenamento de Dados	Conforme Sub-tarefas						
	R-7.1		Executar <i>restore</i> de disco ou pasta compartilhada	M	1 hora	2	2	quinzenal	4	48

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
	R-7.2		documentar e manter atualizados todas os procedimentos executados	B	2 horas	2	22	diário	44	528
	R-7.3		Analisar <i>logs e warnings</i> do sistema unificado de armazenamento de dados e propor mudança a equipe técnica da EPL	M	2 horas	4	22	diário	88	1056
	R-7.4		Verificar atualização disponíveis com os fabricantes e propor mudança a equipe técnica da EPL	B	1 hora	1	4	semanal	4	48
Rotineira	R-8	2º Nível	Suporte à Continuidade	Conforme Sub-tarefas						
	R-8.1		Realizar análise da capacidade do sistema de <i>backup</i> e propor	M	2 horas	4	1	mensal	4	48

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
			mudança e equipe técnica da EPL							
	R-8.2		Revisar as políticas de <i>backup</i> , refazendo os ajustes necessários	M	1 hora	2	4	semanal	8	96
Rotineira	R-8.3	2º Nível	Catalogar e organizar as fitas de <i>backup</i>	B	1 hora	1	4	semanal	4	48
	R-8.4		Alimentar as unidades robóticas com mídias, efetuar registros das cheias, transferir e controlar a guarda, armazenagem e liberação quanto ao período de retenção	B	1 hora	1	4	semanal	4	48
	R-8.5		Executar restore de fitas aleatórias	M	1 hora	2	2	quinzenal	4	48
	R-8.6		documentar e manter	B	2 horas	2	22	diário	44	528



Empresa de Planejamento e Logística

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
			atualizados todas os procedimentos executados							
	R-8.7		Analisar <i>logs e warnings</i> do sistema backup e dos robôs de backup e propor mudança a equipe técnica da EPL	M	2 horas	4	22	diário	88	1056
	R-8.8		Gerar relatório com erros apresentados (logs, eventos dos servidores, relatórios de erros do backup e logs dos robôs), data do problema, componente afetado, chamados abertos junto ao suporte dos fabricantes e soluções apresentadas	B	3 horas	3	1	mensal	3	36



Empresa de Planejamento e Logística

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
			para os problemas.							
Rotineira	R-8.9	2º Nível	Verificar atualização disponíveis com os fabricantes e propor mudança a equipe técnica da EPL	B	1 hora	1	4	semanal	4	48
Rotineira	R-9	2º Nível	Suporte à Segurança	Conforme Sub-tarefas						
	R-9.1		Administrar o sistema de gerenciamento centralizado de segurança	M	4 horas	8	22	diário	176	2112
	R-9.2		Analisar tráfego de dados e elaborar relatórios consolidados de ataques e	M	2 horas	4	2	quinzenal	8	96

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
			vulnerabilidades detectadas pelo IPS e Firewall e enviar à equipe técnica da EPL							
	R-9.3		Administração das políticas de controle de acesso à internet (filtro de URL e controle de aplicações)	M	2 horas	4	22	diária	88	1056
	R-9.4		Administração das políticas de controle de intrusão (IPS)	M	2 horas	4	22	diária	88	1056
	R-9.5		Realizar testes de vulnerabilidades conforme as melhores práticas de Segurança da Informação para detectar possíveis falhas ou vulnerabilidades no	M	2 horas	4	2	quinzenal	8	96

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
			ambiente computacional da EPL e propor mudanças à equipe técnica de EPL							
Rotineira	R-9.6	2º Nível	Enviar relatório de utilização da Internet à equipe técnica da EPL	B	30 min	0,5	4	semanal	2	24
	R-9.7		Enviar relatório de infecção das estações de trabalho e servidores da EPL à equipe técnica da EPL	B	30 min	0,5	4	semanal	2	24
	R-9.8		Enviar relatório de atualização das versão de antivírus instalado nas estações e servidores da EPL à equipe técnica da EPL	B	30 min	0,5	4	semanal	2	24
	R-9.9		Criar e atualizar	B	2 horas	2	22	diário	44	528



Empresa de Planejamento e Logística

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
			documentação							
	R-9.10		Analisar os logs do firewall e IPS e propor mudanças à equipe técnica de EPL	M	2 horas	4	22	diário	88	1056
	R-9.11		Verificar atualização disponíveis com os fabricantes e propor mudança a equipe técnica da EPL	B	1 hora	1	4	semanal	4	48

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
Rotineira	R-10	NOC	Monitoria Externa	Conforme Sub-tarefas						



Empresa de Planejamento e Logística

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
	R-10.1		Elaborar e manter atualizado plano de comunicação	B	1 hora	1	4	semanal	4	48
Rotineira	R-10.2	NOC	Monitorar o ambiente tecnológico da EPL, objetivando maximizar a disponibilidade dos sistemas de informação da EPL; alertar, quando necessário, os analistas responsáveis pelo ambiente tecnológico sobre falhas e erros funcionais dos serviços corporativos; e comunicar os	B	24 horas	24	30	diário	720	8640



Empresa de Planejamento e Logística

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
			representantes da EPL quando as falhas se tratarem de serviços críticos e condições ambientais do CPD, incluindo o funcionamento do sistema de refrigeração e sistemas de suprimento de energia elétrica (nobreak), conforme plano de comunicação							
Rotineira	R-11	2º Nível	Monitoria Interna	Conforme Sub-tarefas						



Empresa de Planejamento e Logística

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
	R-11.1		Monitorar o ambiente tecnológico da EPL, de modo a garantir a sua disponibilidade e qualidade, agindo proativamente e alertando quanto a incidentes e problemas que possam comprometer o ambiente, em especial quanto aos sistemas de banco de dados, rede, telefonia, correio eletrônico, colaboração, armazenamento, continuidade, ambiente virtual, segurança e condições ambientais do	B	12 hora	12	22	diário	264	3168



Empresa de Planejamento e Logística

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS/SUB-TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE MENSAL ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO MENSAL	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
			CPD, incluindo o funcionamento do sistema de refrigeração e sistemas de suprimento de energia elétrica (nobreak).							
VALOR ESTIMADO DE UMS PARA ROTINA									3.169,00	38.028,00



Empresa de Planejamento e Logística

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
Demanda	D-1	3º Nível	Execução de <i>tuning</i> (Banco de Dados)	E	24 horas	192	3	anual	-	576
	D-2		Análise de Desempenho (Banco de Dados)	E	8 horas	64	2	anual	-	128
	D-3		Configurar ambiente de <i>cluster</i> (Banco de Dados)	E	16 horas	128	4	anual	-	512
	D-4		Análise de Desempenho do Sistema de Virtualização (Suporte a Ambiente Virtual)	E	8 horas	64	2	anual	-	128
	D-5		Análise de desempenho de ligações internas e externas	E	8 horas	64	2	anual	-	128

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE DE ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
	D-6		Implementar criptografia em ligações VoIP (Suporte a Telefonia IP)	E	8 horas	64	1	anual	-	64
	D-7		Implementar Unificação de mensagens - comunicação unificada (Suporte a Correio Eletrônico)	E	8 horas	64	1	anual	-	64
Demanda	D-8	3º Nível	Análise de desempenho do sistema de correio (Suporte a Correio Eletrônico)	E	8 horas	64	2	anual	-	128
	D-9		Implementar criptografia no sistema de correio eletrônico (Suporte a Correio Eletrônico)	E	8 horas	64	1	anual	-	64
	D-10		Análise de desempenho de ativos de rede ou servidores (Suporte à Rede)	E	8 horas	64	10	anual	-	640



Empresa de Planejamento e Logística

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
	D-11		Configurar <i>cluster</i> em sistema operacional (Suporte à Rede)	E	8 horas	64	10	anual	-	640
	D-12		Análise de Desempenho (Suporte a Colaboração)	E	8 horas	64	2	anual	-	128
	D-13		Instalar e configurar sistema de monitoria, bem como criar e configurar indicadores de disponibilidade dos serviços críticos solicitados pela equipe técnica da EPL	E	16 horas	128	1	anual	-	128
Demanda	D-14	3º Nível	Implementar Servidor para Gerenciamento de Projetos em Alta Disponibilidade	E	8 horas	64	2	anual	-	128



Empresa de Planejamento e Logística

TIPO DA TAREFA	IDENTIFICADOR DA OS	EQUIPE	TAREFAS	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	QUANTIDADE DE ESTIMADA	PREVISÃO DE EXECUÇÃO	VALOR MENSAL ESTIMADO EM UMS	VALOR ANUAL ESTIMADO EM UMS
	Previsão de crescimento da demanda		30% (trinta por cento)							1036,8
VALOR ESTIMADO DE UMS PARA DEMANDA										4.492,80

QUANTIDADE ANUAL ESTIMADA DE UMS	
Service Desk	5.338,80
Supervisão	9.504,00
Suporte a Infraestrutura	4.158,00
Rotina	38.028,00
Demanda	4.492,80
TOTAL GERAL	61.521,60

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		SD-1	
TIPO:	SD - Service Desk		
SERVIÇO:	Suporte Telefônico e Remoto (1º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Atender e solucionar chamados de usuários da EPL, via telefone ou remotamente		
OBJETIVO:	Na forma de Central de Atendimento, registrar atendimentos e suas soluções, coletar e prestar informações, classificar chamados, orientar usuários e solucionar chamados acerca da infraestrutura de TIC da EPL, por telefone ou remotamente.		
COMPLEXIDADE:	B	ESFORÇO:	20 minutos por chamado
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (por chamado)	0,33 UMS por chamado		
QUANTIDADE DIÁRIA DE CHAMADOS ESTIMADOS:	5		
Quantidade Diária Estimada de UMS	Quantidade Mensal de UMS Estimadas	Quantidade Anual de UMS Estimadas	VALOR DA ORDEM DE SERVIÇO EM UMS
1,65	36,3	435,6	0
SUB-TAREFAS (CHAMADOS)			
SD-1.1	Orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pela EPL, sempre que for o caso.		
SD-1.2	Esclarecimento de dúvidas de usuários (de caráter geral, que não se enquadrem abaixo).		
SD-1.3	Abrir e acompanhar o atendimento de chamados a fornecedores relativos a Infraestrutura de TIC da EPL		
SD-1.4	Informações sobre <i>hardware</i> (configurações, funcionalidades, etc.).		
SD-1.5	Informações sobre aplicativos homologados.		
SD-1.6	Informações sobre sistemas corporativos.		
SD-1.7	Informações sobre disponibilidade de serviços (internet, rede, correio, sistemas corporativos, outros).		
SD-1.8	Registro reclamações, denúncias, opiniões, elogios, solicitações e sugestões de melhorias e adaptações evolutivas dos sistemas.		

SD-1.9	Remoção de <i>software</i> .
SD-1.10	Verificação de <i>software</i> .
SD-1.11	Criação de conta de usuário, caixa de correio eletrônico e acesso a <i>wifi</i> .
SD-1.12	Atualização de dados cadastrais dos usuários.
SD-1.13	Registro e classificação de chamados (encaminhados para 2º nível).
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO	
INDICADOR 1:	Tempo de resolução dos chamados
META 1:	Atender e resolver chamados em até 20 (vinte) minutos.
GLOSA 1.1:	Redução de 1% (um por cento) no valor do chamado para cada minuto acima da meta, até o limite de 30 (trinta) minutos.
GLOSA 1.2:	Redução de 1,5% (um e meio por cento) no valor do chamado para cada minuto acima de 30 (trinta), até o limite de 40 (quarenta) minutos, a partir de quando será considerado atraso.
INDICADOR 2:	Percentual de satisfação dos usuários da EPL
META 2:	A pesquisa de satisfação dos usuários da EPL quanto ao suporte deve incluir as opções ruim, regular, bom e ótimo, sendo que a contratada deve obter, de pelo menos 85% (oitenta e cinco por cento) dos usuários, a qualificação bom ou ótimo, para o período da Ordem de Serviço.
GLOSA 2.1:	Redução de 1% (um por cento) no valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço para cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 70% (setenta por cento) de satisfação dos usuários no período.
GLOSA 2.2:	Redução de 1,5% (um e meio por cento) no valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço para cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo de 70% (setenta por cento), até o limite de 65% (sessenta e cinco por cento) de satisfação dos usuários no período.
INDICADOR 3:	Índice de ligações atendidas
META 3:	95% (noventa e cinco por cento) das ligações devem ser atendidas no período da Ordem de Serviço.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) do valor das requisições atendidas no período desta Ordem de Serviço por ponto percentual inferior à meta, até o limite 90% (noventa por cento) de ligações atendidas.
INDICADOR 4:	Ligações atendidas em até 20 segundos
META 4:	90% (noventa por cento) das ligações devem ser atendidas em até 20 (vinte) segundos no período da Ordem de Serviço.

GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,5% (meio por cento) no valor total das requisições atendidas no período desta Ordem de Serviço para cada ponto percentual abaixo da meta, até o limite de 85% (oitenta e cinco por cento).
INDICADOR 5:	Tempo médio de espera na fila
META 5:	O tempo médio de espera na fila, apurado no período da Ordem de Serviço, não pode superar 20 (vinte) segundos.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,2% (zero vírgula dois por cento) no valor total das requisições atendidas no período desta Ordem de Serviço para cada segundo acima da meta, até o limite de 40 (quarenta) segundos.
INDICADOR 6:	Percentual de chamados de usuários da EPL resolvidos no primeiro contato com o suporte telefônico ou remoto (1º nível)
META 6:	80% (oitenta por cento) ou mais dos chamados devem ser resolvidos no suporte telefônico e remoto (1º nível). O percentual será apurado da seguinte forma: total de chamados resolvidos pelo suporte telefônico e remoto / total de chamados dos usuários da EPL X 100%.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) do valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço a cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 70% (setenta por cento) de chamados resolvidos no 1º nível.
INDICADOR 7:	Atualização da Base de Conhecimento
META 7:	Em 90% (noventa por cento) ou mais dos chamados deve ocorrer inclusão ou revisão da base de conhecimento. O percentual será apurado da seguinte forma: total de inclusões ou revisões da base de conhecimento / total de chamados dos usuários da EPL X 100%.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,5% (meio por cento) do valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço a cada 2 (dois) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 80% (oitenta por cento) de chamados com inclusão ou atualização da Base de Conhecimento.
ATIVIDADES ENVOLVIDAS	
Prestar esclarecimentos e informações, bem como executar serviços dentro de sua área de competência.	
Atender ligações telefônicas, registrar chamados no sistema de gerenciamento, efetuar triagem e classificação das solicitações.	
Analisar o contato do usuário para determinar se o chamado trata-se de um incidente ou de uma requisição de serviço.	
Registrar informações repassadas pelo usuário.	

Capturar documentação técnica para solução do chamado.
Executar as rotinas de suporte, conforme roteiro padronizado para o problema.
Encaminhar chamado para os outros níveis de atendimento, quando não puder concluir o atendimento, mediante autorização do supervisor.
Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.
Alimentar a base de conhecimento com as soluções das requisições, para os próximos atendimentos
Concluir e fechar o chamado, confirmando com o demandante o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.
OBSERVAÇÕES
A tarefa deve ser executada através de alguma, várias, ou todas as sub-tarefas, que devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa realizada.
O total de glosas não poderá superar o percentual de 30% (trinta por cento) do valor total dos chamados atendidos quanto a esta Ordem de Serviço.
A lista de sub-tarefas não é exaustiva.
ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		SD-2	
TIPO:	SD - Service Desk		
SERVIÇO:	Suporte Telefônico e Remoto (1º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Atender e solucionar chamados de usuários da EPL, via telefone ou remotamente		
OBJETIVO:	Na forma de Central de Atendimento, registrar atendimentos e suas soluções, coletar e prestar informações, classificar chamados, orientar usuários e solucionar chamados acerca da infraestrutura de TIC da EPL, por telefone ou remotamente.		
COMPLEXIDADE:	B	ESFORÇO:	40 minutos por chamado
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (Chamado)		0,66 UMS por Chamado solucionado	
QUANTIDADE DIÁRIA DE CHAMADOS ESTIMADOS:		5	
Quantidade Diária Estimada de UMS	Quantidade Mensal de UMS Estimadas	Quantidade Anual de UMS Estimadas	VALOR DA ORDEM DE SERVIÇO EM UMS
3,3	72,6	871,2	0
SUB-TAREFAS (CHAMADOS)			
SD-2.1	Instalação e configuração de <i>software</i>		
SD-2.2	Remanejamento de <i>software</i> .		

SD-2.3	Atualização de <i>software</i> .
SD-2.4	Verificação de acesso à rede e diretórios
SD-2.5	Verificação de acesso à Internet
SD-2.6	Verificação de acesso à sistemas corporativos e externos
SD-2.7	Verificação de acesso à sistemas operacionais
SD-2.8	verificação de correio eletrônico
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO	
INDICADOR 1:	Tempo de resolução dos chamados
META 1:	Atender e resolver chamados em até 40 (quarenta) minutos.
GLOSA 1.1:	Redução de 1% (um por cento) no valor do chamado para cada minuto acima da meta, até o limite de 45 (quarenta e cinco) minutos.
GLOSA 1.2:	Redução de 1,5% (um e meio por cento) no valor do chamado para cada minuto acima de 45 (quarenta e cinco), até o limite de 60 (sessenta) minutos, a partir de quando será consierado atraso.
INDICADOR 2:	Percentual de satisfação dos usuários da EPL
META 2:	A pesquisa de satisfação dos usuários da EPL quanto ao suporte deve incluir as opções ruim, regular, bom e ótimo, sendo que a contratada deve obter, de pelo menos 85% (oitenta e cinco por cento) dos usuários, a qualificação bom ou ótimo, para o período da Ordem de Serviço.
GLOSA 2.1:	Redução de 1% (um por cento) no valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço para cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 70% (setenta por cento) de satisfação dos usuários no período.
GLOSA 2.2:	Redução de 1,5% (um e meio por cento) no valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço para cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo de 70% (setenta por cento), até o limite de 65% (sessenta e cinco por cento) de satisfação dos usuários no período.
INDICADOR 3:	Índice de ligações atendidas

META 3:	95% (noventa e cinco por cento) das ligações devem ser atendidas no período da Ordem de Serviço.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) do valor dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço por ponto percentual inferior à meta, até o limite 90% (noventa por cento) de ligações atendidas.
INDICADOR 4:	Ligações atendidas em até 20 segundos
META 4:	90% (noventa por cento) das ligações devem ser atendidas em até 20 (vinte) segundos no período da Ordem de Serviço.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,5% (meio por cento) no valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço para cada ponto percentual abaixo da meta, até o limite de 85% (oitenta e cinco por cento).
INDICADOR 5:	Tempo médio de espera na fila
META 5:	O tempo médio de espera na fila, apurado no período da Ordem de Serviço, não pode superar 20 (vinte) segundos.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,2% (zero vírgula dois por cento) no valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço para cada segundo acima da meta, até o limite de 40 (quarenta) segundos.
INDICADOR 6:	Percentual de chamados de usuários da EPL resolvidos no primeiro contato com o suporte telefônico ou remoto (1º nível)
META 6:	80% (oitenta por cento) ou mais dos chamados devem ser resolvidos no suporte telefônico e remoto (1º nível). O percentual será apurado da seguinte forma: total de chamados resolvidos pelo suporte telefônico e remoto / total de chamados dos usuários da EPL X 100%.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) do valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço a cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 70% (setenta por cento) de chamados resolvidos no 1º nível.
INDICADOR 7:	Atualização da Base de Conhecimento

META 7:	Em 90% (noventa por cento) ou mais dos chamados deve ocorrer inclusão ou revisão da base de conhecimento. O percentual será apurado da seguinte forma: total de inclusões ou revisões da base de conhecimento / total de chamados dos usuários da EPL X 100%.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,5% (meio por cento) do valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço a cada 2 (dois) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 80% (oitenta por cento) de chamados com inclusão ou atualização da Base de Conhecimento.
ATIVIDADES ENVOLVIDAS	
Prestar esclarecimentos e informações, bem como executar serviços dentro de sua área de competência.	
Atender ligações telefônicas, registrar chamados no sistema de gerenciamento, efetuar triagem e classificação das solicitações.	
Analisar o contato do usuário para determinar se o chamado trata-se de um incidente ou de uma requisição de serviço.	
Registrar informações repassadas pelo usuário.	
Capturar documentação técnica para solução do chamado.	
Executar as rotinas de suporte, conforme roteiro padronizado para o problema.	
Encaminhar chamado para os outros níveis de atendimento, quando não puder concluir o atendimento, mediante autorização do supervisor.	
Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.	
Concluir e fechar o chamado, confirmando com o demandante o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.	
OBSERVAÇÕES:	
A tarefa deve ser executada através de alguma, várias, ou todas as sub-tarefas, que devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.	
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa realizada.	
O total de glosas não poderá superar o percentual de 30% (trinta por cento) do valor total dos	



chamados atendidos quanto a esta Ordem de Serviço.

A lista de sub-tarefas não é exaustiva.

ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:			Data Início: XX/XX/XXXX
			Data Fim: XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		SD-3	
TIPO:	SD-Service Desk		
SERVIÇO:	Suporte Presencial (2º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Solucionar chamados de usuários da EPL que necessitem de atendimento presencial		
OBJETIVO:	Solucionar chamados realizados por usuários, quanto a circunstâncias que não provoquem interrupção ou falha na infraestrutura de TIC da EPL.		
COMPLEXIDADE:	M	ESFORÇO:	1 hora por requisição
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (chamado)	2 UMS por chamado solucionado		
QUANTIDADE DIÁRIA DE REQUISIÇÕES ESTIMADAS:	5		
Quantidade Diária Estimada de UMS	Quantidade Mensal de UMS Estimadas	Quantidade Anual de UMS Estimadas	VALOR DA ORDEM DE SERVIÇO EM UMS
10	220	2640	0
SUB-TAREFAS (CHAMADO)			
SD-3.1	Troca de consumíveis de impressão.		
SD-3.2	configuração de impressoras.		
SD-3.3	entrega de dispositivos/equipamentos.		
SD-3.4	recolhimento de equipamentos.		
SD-3.5	remanejamento de equipamentos.		
SD-3.6	verificação de equipamentos.		
SD-3.7	instalação de equipamentos.		
SD-3.8	otimização de equipamentos.		
SD-3.9	configuração de equipamentos na Rede da EPL.		
SD-3.10	configuração de rede sem fio		
SD-3.11	<i>backup</i> de arquivos.		
SD-3.12	instalação e configuração de <i>software</i> .		
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Tempo de resolução dos chamados		
META 1:	Atender e resolver chamados em até 2 (duas) horas.		

GLOSA 1.1:	Redução de 1% (um por cento) no valor do chamado para cada 15 (quinze) minutos acima da meta, até o limite de 2 (duas) horas e 30 (trinta) minutos.
GLOSA 1.2:	Redução de 1,5% (um e meio por cento) no valor do chamado para cada 15 (quinze) minutos acima de 2 (duas) horas e 30 (trinta) minutos, até o limite de 3 (três) horas, a partir de quando será considerado atraso.
INDICADOR 2:	Percentual de satisfação dos usuários da EPL
META 2:	A pesquisa de satisfação dos usuários da EPL quanto ao suporte deve incluir as opções ruim, regular, bom e ótimo, sendo que a contratada deve obter, de pelo menos 85% (oitenta e cinco por cento) dos usuários, a qualificação bom ou ótimo, para o período da Ordem de Serviço.
GLOSA 2.1:	Redução de 1% (um por cento) no valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço para cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 70% (setenta por cento) de satisfação dos usuários no período.
GLOSA 2.2:	Redução de 1,5% (um e meio por cento) no valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço para cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo de 70% (setenta por cento), até o limite de 65% (sessenta e cinco por cento) de satisfação dos usuários no período.
INDICADOR 3:	Atualização da Base de Conhecimento
META 3:	Em 90% (noventa por cento) ou mais dos chamados deve ocorrer inclusão ou revisão da base de conhecimento. O percentual será apurado da seguinte forma: total de inclusões ou revisões da base de conhecimento / total de chamados dos usuários da EPL X 100%.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,5% (meio por cento) do valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço a cada 2 (dois) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 80% (oitenta por cento) de chamados com inclusão ou atualização da Base de Conhecimento.
ATIVIDADES ENVOLVIDAS	
Capturar documentação técnica para solução do chamado.	
Executar as rotinas de suporte conforme prioridade.	
registrar os serviços realizadas.	
verificar e testar o serviço.	
Atualização ou incluir, quando existente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.	
concluir e fechar o chamado.	

Encaminhar o chamado ao 1º nível para confirmar com o demandante o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.

OBSERVAÇÕES:

A tarefa deve ser executada através de alguma, várias, ou todas as sub-tarefas, que devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.

O pagamento será realizado por cada sub-tarefa realizada.

O total de glosas não poderá superar o percentual de 30% (trinta por cento) do valor total dos chamados atendidos quanto a esta Ordem de Serviço.

ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:			Data Início: XX/XX/XXXX
			Data Fim: XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:	SD-4		
TIPO:	SD-Service Desk		
SERVIÇO:	Suporte Presencial (2º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Solucionar chamados de usuários da EPL que necessitem de atendimento presencial		
OBJETIVO:	Solucionar chamados realizadas por usuários, acerca de circunstâncias que não provoquem interrupção ou falha na infraestrutura de TIC da EPL.		
COMPLEXIDADE:	M	ESFORÇO:	2 hora por requisição
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (chamado)	4 UMS por chamado solucionado		
QUANTIDADE DIÁRIA DE CHAMADOS ESTIMADA:	1		
Quantidade Diária Estimada de UMS	Quantidade Mensal de UMS Estimadas	Quantidade Anual de UMS Estimadas	VALOR DA ORDEM DE SERVIÇO EM UMS
4	88	1056	0
SUB-TAREFAS (CHAMADOS)			
SD-5.1	formatar equipamento e instalar sistema operacional.		
SD-5.2	reinstalar sistema operacional.		
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			

INDICADOR 1:	Tempo de resolução dos chamados
META 1:	Atender e resolver os chamados em até 3 (três) horas.
GLOSA 1.1:	Redução de 1% (um por cento) no valor do chamado para cada 15 (quinze) minutos acima da meta, até o limite de 4 (quatro) horas.
GLOSA 1.2:	Redução de 1,5% (um e meio por cento) no valor do chamado para cada 15 (quinze) minutos acima de 4 (quatro) horas, até o limite de 5 (cinco) horas, a partir de quando será considerado atraso.
INDICADOR 2:	Percentual de satisfação dos usuários da EPL
META 2:	A pesquisa de satisfação dos usuários da EPL quanto ao suporte deve incluir as opções ruim, regular, bom e ótimo, sendo que a contratada deve obter, de pelo menos 85% (oitenta e cinco por cento) dos usuários, a qualificação bom ou ótimo, para o período da Ordem de Serviço.
GLOSA 2.1:	Redução de 1% (um por cento) no valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço para cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 70% (setenta por cento) de satisfação dos usuários no período.
GLOSA 2.2:	Redução de 1,5% (um e meio por cento) no valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço para cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo de 70% (setenta por cento), até o limite de 65% (sessenta e cinco por cento) de satisfação dos usuários no período.
INDICADOR 3:	Atualização da Base de Conhecimento
META 3:	Em 90% (noventa por cento) ou mais dos chamados deve ocorrer inclusão ou revisão da base de conhecimento. O percentual será apurado da seguinte forma: total de inclusões ou revisões da base de conhecimento / total de chamados dos usuários da EPL X 100%.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,5% (meio por cento) do valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço a cada 2 (dois) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 80% (oitenta por cento) de chamados com inclusão ou atualização da Base de Conhecimento.
ATIVIDADES ENVOLVIDAS	
Capturar documentação técnica para solução do chamado.	
Executar as rotinas de suporte conforme prioridade.	
registrar os serviços realizadas.	
verificar e testar o serviço.	
Atualização ou incluir, quando existente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.	
concluir e fechar o chamado.	



Empresa de Planejamento e Logística

Encaminhar o chamado ao 1º nível para confirmar com o demandante o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.

OBSERVAÇÕES:

A tarefa deve ser executada através de alguma, várias, ou todas as sub-tarefas, que devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.

O pagamento será realizado por cada sub-tarefa realizada.

O total de glosas não poderá superar o percentual de 30% (trinta por cento) do valor total dos chamados atendidos quanto a esta Ordem de Serviço.

A lista de sub-tarefas não é exaustiva.

ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		SD-5	
TIPO:	SD-Service Desk		
SERVIÇO:	Suporte Presencial (2º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Solução de chamados quanto ao ambiente tecnológico da EPL		
OBJETIVO:	Solucionar chamados reportados pelos usuários, quanto a circunstâncias que não sejam parte da manutenção, das operações padrão, ou da rotina da EPL, constituindo-se em evento que causa, ou pode causar redução na qualidade da infraestrutura de TIC da EPL.		
COMPLEXIDADE:	M	ESFORÇO:	2 hora por chamado
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (chamado)		4 UMS por chamado	
QUANTIDADE MENSAL DE CHAMADOS ESTIMADA:		3	
Quantidade Mensal de UMS Estimadas	Quantidade Anual de UMS Estimadas	VALOR DA ORDEM DE SERVIÇO EM UMS	
12	144	0	
SUB-TAREFAS (CHAMADOS)			
SD-5.1	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a redução da qualidade, disponibilidade ou funcionalidade dos sistemas de banco de dados		

SD-5.2	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a redução da qualidade, disponibilidade ou funcionalidade do ambiente virtual
SD-5.3	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a redução da qualidade, disponibilidade ou funcionalidade do sistema de telefonia IP
SD-5.4	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a redução da qualidade, disponibilidade ou funcionalidade do correio eletrônico
SD-5.5	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a redução da qualidade, disponibilidade ou funcionalidade da rede
SD-5.6	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a redução da qualidade, disponibilidade ou funcionalidade dos sistemas de colaboração
SD-5.7	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a redução da qualidade, disponibilidade ou funcionalidade dos sistemas de armazenamento de dados
SD-5.8	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a redução da qualidade, disponibilidade ou funcionalidade dos sistemas relacionados à continuidade do negócio
SD-5.9	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a redução da qualidade, disponibilidade ou funcionalidade dos sistemas relacionados à segurança da informação
SD-5.10	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a redução da qualidade, disponibilidade ou funcionalidade da monitoria externa
SD-5.11	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a redução da qualidade, disponibilidade ou funcionalidade da monitoria interna
SD-5.12	reparo de equipamentos (substituição de componentes)
SD-5.13	recuperação de arquivos/dados
SD-5.14	recuperação de sistema operacional ou cooperativo
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO	
INDICADOR 1:	Tempo de resolução dos chamados

META 1:	Atender e resolver os chamados em até 4 (quatro) horas
GLOSA 1.1:	Redução de 1% (um por cento) no valor do chamado, para cada 15 (quinze) minutos acima da meta, até o limite de 4 (quatro) horas e 30 (trinta) minutos.
GLOSA 1.2:	Redução de 1,5% (um e meio por cento) no valor do chamado para cada 15 (quinze) minutos acima de 4 (quatro) horas e 30 (trinta) minutos, até o limite de 5 (cinco) horas, a partir de quando será considerado atraso.
INDICADOR 2:	Percentual de satisfação dos usuários da EPL
META 2:	A pesquisa de satisfação dos usuários da EPL quanto ao suporte deve incluir as opções ruim, regular, bom e ótimo, sendo que a contratada deve obter, de pelo menos 85% (oitenta e cinco por cento) dos usuários, a qualificação bom ou ótimo, para o período da Ordem de Serviço.
GLOSA 2.1:	Redução de 1% (um por cento) no valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço para cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 70% (setenta por cento) de satisfação dos usuários no período.
GLOSA 2.2:	Redução de 1,5% (um e meio por cento) no valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço para cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo de 70% (setenta por cento), até o limite de 65% (sessenta e cinco por cento) de satisfação dos usuários no período.
INDICADOR 3:	Atualização da Base de Conhecimento
META 3:	Em 90% (noventa por cento) ou mais dos chamados deve ocorrer inclusão ou revisão da base de conhecimento. O percentual será apurado da seguinte forma: total de inclusões ou revisões da base de conhecimento / total de chamados dos usuários da EPL X 100%.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,5% (meio por cento) do valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço a cada 2 (dois) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 80% (oitenta por cento) de chamados com inclusão ou atualização da Base de Conhecimento.
ATIVIDADES ENVOLVIDAS	

Prestar esclarecimentos e informações, bem como executar serviços dentro de sua área de competência.
Atender ligações telefônicas, registrar chamados no sistema de gerenciamento de serviços, efetuar triagem e classificação dos incidentes.
Registrar informações repassadas pelo usuário.
Capturar documentação técnica para solução do chamado.
Verificar todas as alternativas, assim como também verificar a Base de Conhecimento e Programação de Mudanças.
Verificar se foram disparados alarmes ou alertas de um evento que ocasionou o Incidente.
Manter o suporte de 1º nível informado sobre a atrelação de futuros chamados relacionados ao chamado Maior.
Realizar o aceite do Incidente e iniciar a investigação e diagnóstico para identificar a solução e garantir que o Incidente seja resolvido o mais rapidamente possível. Avaliar a prioridade dada ao incidente, podendo alterá-la, caso seja necessário. Se, neste momento, identificar que o Incidente é grave, deve notificar o Supervisor para as providências necessárias.
Aplicar a solução para resolver o Incidente. O Incidente pode ser resolvido com a aplicação de uma solução de conhecimento do analista e/ou cadastrada na Base de Conhecimento, devendo tudo ser devidamente registrado.
Avaliar se é necessário submeter uma mudança para resolver o Incidente.
Submeter requisição de mudança à Equipe da EPL, se for o caso.
Atualizar o registro do Incidente com a informação de que existe uma requisição de mudança associada ao Incidente, se for o caso.
Encaminhar chamado para os outros níveis de atendimento, quando não puder concluir o atendimento, mediante autorização do supervisor.
Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.
Concluir e fechar o chamado, encaminhando ao 1º nível para confirmar com o demandante o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.
OBSERVAÇÕES:

A tarefa deve ser executada através de alguma, várias, ou todas as sub-tarefas, que devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.

O pagamento será realizado por cada sub-tarefa realizada.

O total de glosas não poderá superar o percentual de 30% (trinta por cento) do valor total dos chamados atendidos quanto a esta Ordem de Serviço.

ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		SD-6	
TIPO:	SD-Service Desk		
SERVIÇO:	Suporte Presencial (2º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Solução de chamados quanto ao ambiente tecnológico da EPL		
OBJETIVO:	Solucionar chamados reportados pelos usuários, quanto a circunstâncias que não sejam parte da manutenção, das operações padrão, ou da rotina da EPL, constituindo-se em evento que causa, ou pode causar, interrupção dos sistemas e da disponibilidade da infraestrutura de TIC da EPL.		
COMPLEXIDADE:	A	ESFORÇO:	4 hora por chamado
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (chamado)		16 UMS por chamado	
QUANTIDADE MENSAL DE CHAMADOS ESTIMADA:		1	
Quantidade Mensal de UMS Estimadas	Quantidade Anual de UMS Estimadas	VALOR DA ORDEM DE SERVIÇO EM UMS	
16	192	0	
SUB-TAREFAS (CHAMADOS)			
SD-6.1	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a interrupção da disponibilidade ou funcionalidade dos sistemas de banco de dados		
SD-6.2	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a interrupção da disponibilidade ou funcionalidade do ambiente virtual		
SD-6.3	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a interrupção da disponibilidade ou funcionalidade do sistema de telefonia IP		
SD-6.4	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a interrupção da disponibilidade ou funcionalidade do correio eletrônico		
SD-6.5	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a interrupção da disponibilidade ou funcionalidade da rede		

SD-6.6	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a interrupção da disponibilidade ou funcionalidade dos sistemas de colaboração
SD-6.7	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a interrupção da disponibilidade ou funcionalidade dos sistemas de armazenamento de dados
SD-6.8	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a interrupção da disponibilidade ou funcionalidade dos sistemas relacionados à continuidade do negócio
SD-6.9	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a interrupção da disponibilidade ou funcionalidade dos sistemas relacionados à segurança da informação
SD-6.10	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a interrupção da disponibilidade ou funcionalidade da monitoria externa
SD-6.11	Recepcionar e resolver chamado quanto a evento que cause a interrupção da disponibilidade ou funcionalidade da monitoria interna
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO	
INDICADOR 1:	Tempo de resolução dos chamados
META 1:	Atender e resolver os chamados em até 4 (quatro) horas
GLOSA 1.1:	Redução de 0,5% (meio por cento) no valor do chamado, para cada 15 (quinze) minutos acima da meta, até o limite de 5 (cinco) horas.
GLOSA 1.2:	Redução de 1% (um por cento) no valor do chamado para cada 15 (quinze) minutos acima de 5 (cinco) horas, até o limite de 6 (seis) horas, a partir de quando será considerado atraso.
INDICADOR 2:	Percentual de satisfação dos usuários da EPL
META 2:	A pesquisa de satisfação dos usuários da EPL quanto ao suporte deve incluir as opções ruim, regular, bom e ótimo, sendo que a contratada deve obter, de pelo menos 85% (oitenta e cinco por cento) dos usuários, a qualificação bom ou ótimo, para o período da Ordem de Serviço.
GLOSA 2.1:	Redução de 1% (um por cento) no valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço para cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 70% (setenta por cento) de satisfação dos usuários no período.
GLOSA 2.2:	Redução de 1,5% (um e meio por cento) no valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço para cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo de 70% (setenta por cento), até o limite de 65% (sessenta e cinco por cento) de satisfação dos usuários no período.

INDICADOR 3:	Atualização da Base de Conhecimento
META 3:	Em 90% (noventa por cento) ou mais dos chamados deve ocorrer inclusão ou revisão da base de conhecimento. O percentual será apurado da seguinte forma: total de inclusões ou revisões da base de conhecimento / total de chamados dos usuários da EPL X 100%.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,5% (meio por cento) do valor total dos chamados atendidos no período desta Ordem de Serviço a cada 2 (dois) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 80% (oitenta por cento) de chamados com inclusão ou atualização da Base de Conhecimento.
ATIVIDADES ENVOLVIDAS	
Prestar esclarecimentos e informações, bem como executar serviços dentro de sua área de competência.	
Atender ligações telefônicas, registrar chamados no sistema de gerenciamento de serviços, efetuar triagem e classificação dos incidentes.	
Registrar informações repassadas pelo usuário.	
Capturar documentação técnica para solução do chamado.	
Verificar todas as alternativas, assim como também verificar a Base de Conhecimento e Programação de Mudanças.	
Verificar se foram disparados alarmes ou alertas de um evento que ocasionou o Incidente.	
Manter o suporte de 1º nível informado sobre a atrelação de futuros chamados relacionados ao chamado Maior.	
Realizar o aceite do Incidente e iniciar a investigação e diagnóstico para identificar a solução e garantir que o Incidente seja resolvido o mais rapidamente possível. Avaliar a prioridade dada ao incidente, podendo alterá-la, caso seja necessário. Se, neste momento, identificar que o Incidente é grave, deve notificar o Supervisor para as providências necessárias.	
Aplicar a solução para resolver o Incidente. O Incidente pode ser resolvido com a aplicação de uma solução de conhecimento do analista e/ou cadastrada na Base de Conhecimento, devendo tudo ser devidamente registrado.	
Avaliar se é necessário submeter uma mudança para resolver o Incidente.	
Submeter requisição de mudança à Equipe da EPL, se for o caso.	
Atualizar o registro do Incidente com a informação de que existe uma requisição de mudança associada ao Incidente, se for o caso.	
Encaminhar chamado para os outros níveis de atendimento, quando não puder concluir o atendimento, mediante autorização do supervisor.	
Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.	
Concluir e fechar o chamado, encaminhando ao 1º nível para confirmar com o demandante o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.	

OBSERVAÇÕES:
A tarefa deve ser executada através de alguma, várias, ou todas as sub-tarefas, que devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa realizada.
O total de glosas não poderá superar o percentual de 30% (trinta por cento) do valor total dos chamados atendidos quanto a esta Ordem de Serviço.
ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
DATA DE EMISSÃO DA OS:		XX/XX/XXXX	
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		SP-1	
TIPO:	SP - Supervisão		
SERVIÇO:	Suporte Telefônico e Remoto (1º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Supervisão da equipe e serviços executados pelo suporte telefônico e remoto (1º nível)		
OBJETIVO:	Supervisionar toda a equipe de suporte telefônico e remoto (1º nível), de forma a assegurar os níveis de serviço estabelecidos, a qualidade do atendimento das informações prestadas aos usuários da EPL, bem como a melhoria contínua nos processos, segundo as práticas preconizadas no <i>Information Technology Infrastructure Library – ITILv3</i> .		
COMPLEXIDADE:	B	ESFORÇO:	12 horas / dia
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (dia):		12 UMS	
FREQUENCIA DA TAREFA:		diária	
Quantidade Diária Estimada de UMS	Quantidade Mensal de UMS Estimadas	Quantidade Anual de UMS Estimadas	Valor da OS em UMS:
12	264	3168	
SUB-TAREFAS			
SP-1.1	Supervisionar e orientar o suporte telefônico e remoto para um eficiente atendimento aos usuários da EPL.		
SP-1.2	Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento, elaborando os relatórios gerenciais correspondentes à sua área de atuação.		
SP-1.3	Revisar o Catálogo de Serviços no que concerne aos serviços de suporte telefônico e remoto (1º nível), observando os prazos de entrega de		

	novas versões à EPL.
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO	
INDICADOR 1:	Percentual de chamados de usuários da EPL resolvidos no primeiro contato com o suporte telefônico ou remoto (1º nível)
META 1:	80% (oitenta por cento) ou mais dos chamados devem ser resolvidos no suporte telefônico e remoto (1º nível). O percentual será apurado da seguinte forma: total de chamados resolvidos pelo suporte telefônico e remoto / total de chamados dos usuários da EPL X 100%.
GLOSA:	Redução de 1% (um por cento) do valor desta Ordem de Serviço a cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 70% (setenta por cento) de chamados resolvidos no 1º nível.
INDICADOR 2:	Percentual de satisfação dos usuários da EPL
META 2:	A pesquisa de satisfação dos usuários da EPL quanto ao suporte deve incluir as opções ruim, regular, bom e ótimo, sendo que a contratada deve obter, de pelo menos 85% (oitenta e cinco por cento) dos usuários, a qualificação bom ou ótimo, para o período da Ordem de Serviço.
GLOSA 2.1:	Redução de 1% (um por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 70% (setenta por cento) de satisfação dos usuários no período.
GLOSA 2.2:	Redução de 1,5% (um e meio por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo de 70% (setenta por cento), até o limite de 65% (sessenta e cinco por cento) de satisfação dos usuários no período.
INDICADOR 3:	Índice de ligações atendidas
META 3:	95% (noventa e cinco por cento) das ligações devem ser atendidas no período da Ordem de Serviço.
GLOSA:	Redução de 1% (um por cento) do valor desta Ordem de Serviço por ponto percentual inferior à meta, até o limite 90% (noventa por cento) de ligações atendidas.
INDICADOR 4:	Atualização da Base de Conhecimento
META 4:	Em 90% (noventa por cento) ou mais dos chamados deve ocorrer inclusão ou revisão da base de conhecimento. O percentual será apurado da seguinte forma: total de inclusões ou revisões da base de conhecimento / total de chamados dos usuários da EPL X 100%.

GLOSA:	Redução de 0,5% (meio por cento) do valor desta Ordem de Serviço a cada 2 (dois) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 80% (oitenta por cento) de chamados com inclusão ou atualização da Base de Conhecimento.
ATIVIDADES ENVOLVIDAS	
Supervisionar e orientar a equipe de suporte telefônico e remoto.	
Prestar esclarecimentos e informações, bem como executar serviços dentro de sua área de competência.	
Atender ligações telefônicas, efetuar triagem e classificação das solicitações.	
Autorizar o encaminhamento de chamado para os outros níveis de atendimento, quando não puder concluir o atendimento.	
Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.	
Elaborar e propor novos <i>scripts</i> de atendimento para o suporte telefônico e presencial.	
Criar e atualizar artigos, manuais, <i>scripts</i> e procedimentos na Base de Conhecimento.	
Elaborar e implementar, mediante aprovação, fluxos e processos segundo as práticas preconizadas pelo <i>ITIL</i> .	
Promover a transferência de conhecimento junto à equipe da EPL.	
OBSERVAÇÕES	
A execução da tarefa e das subtarefas devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.	
O percentual da glosa não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.	
ASSINATURAS:	

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA		
ORDEM DE SERVIÇO		
DATA DE EMISSÃO DA OS:	XX/XX/XXXX	
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:	Data Início:	Data Fim:
	XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:	SP-2	
TIPO:	SP - Supervisão	
SERVIÇO:	Suporte Presencial (2º Nível)	
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Supervisão da equipe e dos serviços executados pelo suporte presencial (2º nível)	

OBJETIVO:	Supervisionar toda a equipe de suporte presencial (2º nível), de forma a assegurar os níveis de serviço estabelecidos, a qualidade do atendimento das informações prestadas aos usuários da EPL, bem como a melhoria contínua nos processos, segundo as práticas preconizadas no <i>Information Technology Infrastructure Library – ITILv3</i> .		
COMPLEXIDADE:	M	ESFORÇO:	12 horas / dia
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (dia):	24 UMS		
FREQUENCIA DA TAREFA:	diária		
Quantidade Diária Estimada de UMS	Quantidade Mensal de UMS Estimadas	Quantidade Anual de UMS Estimadas	Valor da OS em UMS:
24	528	6336	
SUB-TAREFAS			
SP-2.1	Supervisionar e orientar o suporte presencial para um eficiente atendimento aos usuários e adequada sustentação do ambiente tecnológico da EPL, segundo os processos e práticas <i>COBIT 5</i> e <i>ITTL</i> .		
SP-2.2	Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento, elaborando os relatórios gerenciais correspondentes à sua área de atuação.		
SP-2.3	Revisar o Catálogo de Serviços no que concerne aos serviços de suporte presencial (2º nível) e especializado (3º nível), observando os prazos de entrega de novas versões à EPL.		
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Percentual de satisfação dos usuários da EPL		
META 1:	A pesquisa de satisfação dos usuários da EPL quanto ao suporte deve incluir as opções ruim, regular, bom e ótimo, sendo que a contratada deve obter, de pelo menos 85% (oitenta e cinco por cento) dos usuários, a qualificação bom ou ótimo, para o período da Ordem de Serviço.		
GLOSA 1.1:	Redução de 1% (um por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 70% (setenta por cento) de satisfação dos usuários no período.		
GLOSA 1.2:	Redução de 1,5% (um e meio por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada 5 (cinco) pontos percentuais abaixo de 70% (setenta por cento), até o limite de 65% (sessenta e cinco por cento) de satisfação dos usuários no período.		
INDICADOR 2:	Atualização da Base de Conhecimento		

META 2:	Em 90% (noventa por cento) ou mais dos chamados deve ocorrer inclusão ou revisão da base de conhecimento. O percentual será apurado da seguinte forma: total de inclusões ou revisões da base de conhecimento / total de chamados dos usuários da EPL X 100%.
GLOSA:	Redução de 0,5% (meio por cento) do valor desta Ordem de Serviço a cada 2 (dois) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 80% (oitenta por cento) de chamados com inclusão ou atualização da Base de Conhecimento.
ATIVIDADES ENVOLVIDAS	
Supervisionar e orientar a equipe de suporte telefônico e remoto	
Prestar esclarecimentos e informações, bem como executar serviços dentro de sua área de competência.	
Atender ligações telefônicas, efetuar triagem e classificação das solicitações.	
Autorizar o encaminhamento de chamado para os outros níveis de atendimento, quando não puder concluir o atendimento.	
Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.	
Elaborar e propor novos <i>scripts</i> de atendimento para o suporte presencial (2º nível).	
Criar e atualizar artigos, manuais, <i>scripts</i> e procedimentos na Base de Conhecimento.	
Elaborar e implementar, mediante aprovação, fluxos e processos segundo as práticas preconizadas pelo <i>ITIL</i> .	
Promover a transferência de conhecimento junto à equipe da EPL.	
OBSERVAÇÕES	
A execução da tarefa e das subtarefas devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.	
O percentual da glosa não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.	
ASSINATURAS:	

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA OS:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
		Horário Início:	
		Horário Início:	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		SI-1	
TIPO:	SI - Suporte de Infraestrutura de TIC		
SERVIÇO:	Suporte Presencial (2º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL		
OBJETIVO:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL, acerca de circunstâncias que não provoquem interrupção ou falha na infraestrutura de TIC.		
COMPLEXIDADE:	B	ESFORÇO:	15 minutos por requisição
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (requisição)		0,25 UMS por Requisição	
QUANTIDADE DIÁRIA DE REQUISIÇÕES ESTIMADOS:		5	
Quantidade Diária Estimada de UMS	Quantidade Mensal de UMS Estimadas	Quantidade Anual de UMS Estimadas	VALOR DA ORDEM DE SERVIÇO EM UMS
1,25	27,5	330	0
SUB-TAREFAS (REQUISIÇÕES)			
Suporte a Ambiente Virtual			
SI-1.1	Criar ou excluir servidor virtual		
SI-1.2	Clonar servidor virtual		
SI-1.3	Criar ou excluir <i>Templates</i>		
SI-1.4	Criar e configurar Alarmes		
SI-1.5	Permissionar usuários ou grupos		
SI-1.6	Criar ponto de restauração (snapshot) do servidor virtual		
SI-1.7	Reverter para ponto de restauração (snapshot) de servidor virtual		
Suporte a Telefonia IP			
SI-1.8	Instalar fisicamente telefone IP		
SI-1.9	Instalar fisicamente roteador de voz		

SI-1.10	Criar, excluir ou configurar grupo de captura (pickup group) no sistema de telefonia VoIP
SI-1.11	Alterar nome de usuário no telefone VoIP
SI-1.12	Alterar permissão de discagem (DDI, DDD, Celular, Fixo local ou somente ramal)
Suporte a Correio Eletrônico	
SI-1.13	Criar, excluir ou configurar caixas de correio
SI-1.14	Criar, excluir ou configurar grupos (distribuição, segurança ou dinâmico)
SI-1.15	Criar, excluir ou configurar recurso (sala ou equipamento)
SI-1.16	Criar, excluir ou configurar contato
SI-1.17	Permissionar contatos de caixa de correio
SI-1.18	Permissionar calendário de caixa de correio
SI-1.19	Enviar relatórios de auditoria
SI-1.20	Alterar política de retenção
SI-1.21	Criar, excluir ou configurar Lista de Endereços
SI-1.22	Configurar políticas de endereço de e-mail
SI-1.23	Configurar conectores de recebimento
SI-1.24	Configurar conectores de envio
SI-1.25	Permissionar acesso à dispositivos móveis
SI-1.26	Alterar cota de caixa de correio
SI-1.27	Alterar cota de banco de dados
SI-1.28	Importar caixa de correio
SI-1.29	Criar, excluir ou configurar pastas públicas
SI-1.30	Criar regra de filtro de SPAM
SI-1.31	Configurar banco de dados para caixa de correio
SI-1.32	Criar certificado para servidores de correio
Suporte a Rede	
SI-1.33	Instalar fisicamente <i>switch</i>
SI-1.34	Instalar roteador sem fio
SI-1.35	Instalar fisicamente roteador
SI-1.36	Criar, excluir ou configurar grupo de usuário
Suporte a Colaboração	
SI-1.37	Criar ou excluir listas
SI-1.38	Criar ou excluir bibliotecas
SI-1.39	Criar tipos de conteúdo

SI-1.40	Criar <i>web applications</i>
SI-1.41	Criar ou excluir usuários no <i>SharePoint</i>
Suporte a Armazenamento de Dados	
SI-1.42	Disponibilizar compartilhamento CIFS
SI-1.43	Expandir área de disco (LUN)
Suporte a Continuidade	
SI-1.44	Efetuar <i>restore</i> pontual
SI-1.45	Efetuar <i>backup</i> pontual
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO	
INDICADOR 1:	Requisições atendidas e resolvidas em até 15 (quinze) minutos.
META 1:	Atender e resolver as requisições em até 15 (quinze) minutos, contados do horário previsto para o seu início.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor da requisição, para cada 5 (cinco) minutos acima da meta, até o limite de 30 (trinta) minutos, a partir de quando será considerado atraso.
INDICADOR 2:	Atualização da Base de Conhecimento
META 2:	Em 90% (noventa por cento) ou mais das requisições deve ocorrer inclusão ou revisão da base de conhecimento. O percentual será apurado da seguinte forma: total de inclusões ou revisões da base de conhecimento / total de requisições da EPL X 100%.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,5% (meio por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço, a cada 2 (dois) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 80% (oitenta por cento) de requisições atualizadas.
ATIVIDADES:	
Prestar esclarecimentos e informações, bem como executar serviços dentro de sua área de competência.	
Registrar informações no sistema de gerenciamento de serviços repassadas pelo usuário, analistas ou equipe de monitoria.	
Capturar documentação técnica para solução do chamado.	
Executar as rotinas de suporte, conforme roteiro padronizado para o problema.	
Encaminhar chamado para os outros níveis de atendimento, quando não puder concluir o atendimento, mediante autorização do supervisor.	
Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.	
Concluir e fechar o chamado.	
OBSERVAÇÕES:	



Empresa de Planejamento e Logística

A tarefa deve ser executada através de alguma, várias, ou todas as sub-tarefas, que devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.

O pagamento será realizado por cada sub-tarefa (requisição) realizada.

O percentual de glosas não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço.

Observar níveis de serviço para serviços críticos.

ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA OS:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
		Horário Início:	
		Horário Início:	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		SI-2	
TIPO:	SI - Suporte de Infraestrutura de TIC		
SERVIÇO:	Suporte Presencial (2º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL		
OBJETIVO:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL, acerca de circunstâncias que não provoquem interrupção ou falha na infraestrutura de TIC.		
COMPLEXIDADE:	B	ESFORÇO:	30 minutos por requisição
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (requisição)	0,5 UMS por Requisição		
QUANTIDADE MENSAL DE REQUISIÇÕES ESTIMADA:	10		
Quantidade Mensal Estimada de UMS	Quantidade Anual de UMS Estimadas	VALOR DA ORDEM DE SERVIÇO EM UMS	
5	60	0	
SUB-TAREFAS (REQUISIÇÕES)			
Suporte à Rede			
SI-2.1	Instalar pacotes de atualização de <i>firmware</i>		
SI-2.2	Instalar pacotes de atualização de <i>drivers</i>		
Suporte à Colaboração			
SI-2.3	Criar metadados		
Suporte a Armazenamento de Dados			
SI-2.4	Disponibilizar compartilhamento NFS		
Suporte a Continuidade			
SI-2.5	Instalar e configurar agentes de <i>backup</i>		
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			

INDICADOR 1:	Requisições atendidas e resolvidas em até 30 (trinta) minutos.
META 1:	Atender e resolver as requisições em até 30 (trinta) minutos, contados do horário previsto para o seu início.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor da requisição, para cada 5 (cinco) minutos acima da meta, até o limite de 45 (quarenta e cinco) minutos, a partir de quando será considerado atraso.
INDICADOR 2:	Atualização da Base de Conhecimento
META 2:	Em 90% (noventa por cento) ou mais das requisições deve ocorrer inclusão ou revisão da base de conhecimento. O percentual será apurado da seguinte forma: total de inclusões ou revisões da base de conhecimento / total de requisições da EPL X 100%.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,5% (meio por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço, a cada 2 (dois) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 80% (oitenta por cento) de requisições atualizadas.
ATIVIDADES:	
Prestar esclarecimentos e informações, bem como executar serviços dentro de sua área de competência.	
Registrar informações no sistema de gerenciamento de serviços repassadas pelo usuário, analistas ou equipe de monitoria.	
Capturar documentação técnica para solução do chamado.	
Executar as rotinas de suporte, conforme roteiro padronizado para o problema.	
Encaminhar chamado para os outros níveis de atendimento, quando não puder concluir o atendimento, mediante autorização do supervisor.	
Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.	
Concluir e fechar o chamado.	
OBSERVAÇÕES:	
A tarefa deve ser executada através de alguma, várias, ou todas as sub-tarefas, que devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.	
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa (requisição) realizada.	
O percentual de glosas não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço.	
Observar níveis de serviço para serviços críticos.	
ASSINATURAS:	

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA OS:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
		Horário Início:	
		Horário Início:	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		SI-3	
TIPO:	SI - Suporte de Infraestrutura de TIC		
SERVIÇO:	Suporte Presencial (2º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL		
OBJETIVO:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL, acerca de circunstâncias que não provoquem interrupção ou falha na infraestrutura de TIC.		
COMPLEXIDADE:	B	ESFORÇO:	1 hora
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (requisição)	1 UMS por Requisição		
QUANTIDADE MENSAL DE REQUISIÇÕES ESTIMADA:	14		
Quantidade Mensal Estimada de UMS	Quantidade Anual de UMS Estimadas	VALOR DA ORDEM DE SERVIÇO EM UMS	
14	168		
SUB-TAREFAS (REQUISIÇÕES)			
Suporte a Rede			
SI-3.1	Remanejar <i>switch</i>		
SI-3.2	Remanejar roteador sem fio		
SI-3.3	Remanejar roteador		
SI-3.4	Instalar software de baixa complexidade		
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Requisições atendidas e resolvidas em até 1 (uma) hora.		
META 1:	Atender e resolver as requisições em até 1 (uma) hora, contada do horário previsto para o seu início.		
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor da requisição, para cada 5 (cinco) minutos acima da meta, até o limite de 1 (uma) hora e 30 (trinta) minutos, a partir de quando será considerado atraso.		

INDICADOR 2:	Atualização da Base de Conhecimento
META 2:	Em 90% (noventa por cento) ou mais das requisições deve ocorrer inclusão ou revisão da base de conhecimento. O percentual será apurado da seguinte forma: total de inclusões ou revisões da base de conhecimento / total de requisições da EPL X 100%.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,5% (meio por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço, a cada 2 (dois) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 80% (oitenta por cento) de requisições atualizadas.
ATIVIDADES:	
Prestar esclarecimentos e informações, bem como executar serviços dentro de sua área de competência.	
Registrar informações no sistema de gerenciamento de serviços repassadas pelo usuário, analistas ou equipe de monitoria.	
Capturar documentação técnica para solução do chamado.	
Executar as rotinas de suporte, conforme roteiro padronizado para o problema.	
Encaminhar chamado para os outros níveis de atendimento, quando não puder concluir o atendimento, mediante autorização do supervisor.	
Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.	
Concluir e fechar o chamado.	
OBSERVAÇÕES:	
A tarefa deve ser executada através de alguma, várias, ou todas as sub-tarefas, que devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.	
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa (requisição) realizada.	
O percentual de glosas não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço.	
Observar níveis de serviço para serviços críticos.	
ASSINATURAS:	

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA OS:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
		Horário Início:	
		Horário Início:	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		SI-4	
TIPO:	SI - Suporte de Infraestrutura de TIC		
SERVIÇO:	Suporte Presencial (2º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL		
OBJETIVO:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL, acerca de circunstâncias que não provoquem interrupção ou falha na infraestrutura de TIC.		
COMPLEXIDADE:	M	ESFORÇO:	15 minutos por requisição
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (requisição)		0,5 UMS por Requisição	
QUANTIDADE DIÁRIA DE REQUISIÇÕES ESTIMADOS:		2	
Quantidade Diária Estimada de UMS	Quantidade Mensal de UMS Estimadas	Quantidade Anual de UMS Estimadas	VALOR DA ORDEM DE SERVIÇO EM UMS
1	22	264	0
SUB-TAREFAS (REQUISIÇÕES)			
Suporte a Banco de Dados			
SI-4.1	Criação de Banco de Dados		
SI-4.2	Concessão de Perfil		
SI-4.3	Concessão de permissão		
Suporte a Ambiente Virtual			
SI-4.4	Criar, excluir ou configurar <i>portgroup</i>		
SI-4.5	Criar, excluir ou configurar <i>switch standard</i> virtual		
Suporte a Rede			
SI-4.8	Configurar porta de <i>switch</i>		
SI-4.9	Criar, excluir ou configurar escopo DHCP		
SI-4.10	Criar, excluir ou configurar entrada DNS		

SI-4.11	Criar, excluir ou configurar pasta corporativa ou de usuário
SI-4.12	Permissionar pasta corporativa ou de usuário
SI-4.13	Permissionar compartilhamentos
Suporte à Colaboração	
SI-4.14	Configurar listas e bibliotecas com controle de versão
Suporte a Armazenamento de Dados	
SI-4.15	Configurar switch SAN
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO	
INDICADOR 1:	Requisições atendidas e resolvidas em até 15 (quinze) minutos.
META 1:	Atender e resolver as requisições em até 15 (quinze) minutos, contados do horário previsto para o seu início.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor da requisição, para cada 5 (cinco) minutos acima da meta, até o limite de 30 (trinta) minutos, a partir de quando será considerado atraso.
INDICADOR 2:	Atualização da Base de Conhecimento
META 2:	Em 90% (noventa por cento) ou mais das requisições deve ocorrer inclusão ou revisão da base de conhecimento. O percentual será apurado da seguinte forma: total de inclusões ou revisões da base de conhecimento / total de requisições da EPL X 100%.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,5% (meio por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço, a cada 2 (dois) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 80% (oitenta por cento) de requisições atualizadas.
ATIVIDADES:	
Prestar esclarecimentos e informações, bem como executar serviços dentro de sua área de competência.	
Registrar informações no sistema de gerenciamento de serviços repassadas pelo usuário, analistas ou equipe de monitoria.	
Capturar documentação técnica para solução do chamado.	
Executar as rotinas de suporte, conforme roteiro padronizado para o problema.	
Encaminhar chamado para os outros níveis de atendimento, quando não puder concluir o atendimento, mediante autorização do supervisor.	
Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.	
Concluir e fechar o chamado.	
OBSERVAÇÕES:	



Empresa de Planejamento e Logística

A tarefa deve ser executada através de alguma, várias, ou todas as sub-tarefas, que devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.

O pagamento será realizado por cada sub-tarefa (requisição) realizada.

O percentual de glosas não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço.

Observar níveis de serviço para serviços críticos.

ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA OS:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
		Horário Início:	
		Horário Início:	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		SI-5	
TIPO:	SI - Suporte de Infraestrutura de TIC		
SERVIÇO:	Suporte Presencial (2º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL		
OBJETIVO:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL, acerca de circunstâncias que não provoquem interrupção ou falha na infraestrutura de TIC.		
COMPLEXIDADE:	M	ESFORÇO:	30 minutos por requisição
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (requisição)	1 UMS por Requisição		
QUANTIDADE DIÁRIA DE REQUISIÇÕES ESTIMADOS:	5		
Quantidade Diária Estimada de UMS	Quantidade Mensal de UMS Estimadas	Quantidade Anual de UMS Estimadas	VALOR DA ORDEM DE SERVIÇO EM UMS
5	110	1320	0
SUB-TAREFAS (REQUISIÇÕES)			
Suporte a Banco de Dados			
SI-5.1	Execução de <i>scripts</i>		
SI-5.2	Geração de DUMP		
Suporte a Ambiente Virtual			
SI-5.3	Criar, excluir ou configurar <i>switch</i> distribuído virtual (VDS)		
SI-5.4	Criar, excluir ou configurar <i>datastore cluster</i>		
SI-5.6	Instalar ferramenta de virtualização (<i>vmwaretools</i>)		
SI-5.7	Aplicar pacotes de correção (patches) do sistema de virtualização		
Suporte a Telefonia IP			
SI-5.8	Criar, excluir ou configurar telefone VoIP		
SI-5.9	Criar ou excluir código de autorização no sistema de telefonia VoIP		

SI-5.10	Configurar redirecionamento de chamadas
SI-5.11	Instalar e configurar software IP Phone
Suporte a Correio Eletrônico	
SI-5.12	Permissionar funções de administrador
SI-5.13	Permissionar funções de usuário
SI-5.14	Criar, excluir ou configurar políticas do Webmail (Outlook Web App)
SI-5.15	Criar, excluir ou configurar políticas de retenção
SI-5.16	Criar, excluir ou configurar Regras (fluxo de e-mail)
SI-5.17	Criar, excluir ou configurar políticas de endereço de e-mail
SI-5.18	Criar, excluir ou configurar banco de dados para caixa de correio
SI-5.19	Criar, excluir ou configurar grupo de disponibilidade para banco de dados
SI-5.20	Criar, excluir ou configurar certificado de servidores de correio
Suporte à Rede	
SI-5.21	Instalar sistema operacional <i>Linux</i>
Suporte à Colaboração	
SI-5.22	Criar ou excluir sites
SI-5.23	Criar, excluir ou configurar <i>workflow</i>
SI-5.24	Criar, excluir ou configurar formulário
SI-5.25	Criar, excluir ou configurar <i>service applications</i>
Suporte a Armazenamento de Dados	
SI-5.26	Configurar notificações
SI-5.27	Configurar deduplicação e compressão
Suporte a Segurança	
SI-5.28	Criar, excluir ou configurar regra de acesso e bloqueio
SI-5.29	Criar acesso VPN para usuário ou grupo
SI-5.30	Criar regra de NAT (manual ou automático)
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO	
INDICADOR 1:	Requisições atendidas e resolvidas em até 30 (trinta) minutos.
META 1:	Atender e resolver as requisições em até 30 (trinta) minutos, contados do horário previsto para o seu início.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor da requisição, para cada 5 (cinco) minutos acima da meta, até o limite de 45 (quarenta e cinco) minutos, a

	partir de quando será considerado atraso.
INDICADOR 2:	Atualização da Base de Conhecimento
META 2:	Em 90% (noventa por cento) ou mais das requisições deve ocorrer inclusão ou revisão da base de conhecimento. O percentual será apurado da seguinte forma: total de inclusões ou revisões da base de conhecimento / total de requisições da EPL X 100%.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,5% (meio por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço, a cada 2 (dois) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 80% (oitenta por cento) de requisições atualizadas.
ATIVIDADES:	
Prestar esclarecimentos e informações, bem como executar serviços dentro de sua área de competência.	
Registrar informações no sistema de gerenciamento de serviços repassadas pelo usuário, analistas ou equipe de monitoria.	
Capturar documentação técnica para solução do chamado.	
Executar as rotinas de suporte, conforme roteiro padronizado para o problema.	
Encaminhar chamado para os outros níveis de atendimento, quando não puder concluir o atendimento, mediante autorização do supervisor.	
Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.	
Concluir e fechar o chamado.	
OBSERVAÇÕES:	
A tarefa deve ser executada através de alguma, várias, ou todas as sub-tarefas, que devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.	
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa (requisição) realizada.	
O percentual de glosas não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço.	
Observar níveis de serviço para serviços críticos.	
ASSINATURAS:	

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA OS:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
		Horário Início:	
		Horário Início:	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		SI-6	
TIPO:	SI - Suporte de Infraestrutura de TIC		
SERVIÇO:	Suporte Presencial (2º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL		
OBJETIVO:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL, acerca de circunstâncias que não provoquem interrupção ou falha na infraestrutura de TIC.		
COMPLEXIDADE:	M	ESFORÇO:	1 hora por requisição
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (requisição)		2 UMS por Requisição	
QUANTIDADE DIÁRIA DE REQUISIÇÕES ESTIMADOS:		3	
Quantidade Diária Estimada de UMS	Quantidade Mensal de UMS Estimadas	Quantidade Anual de UMS Estimadas	VALOR DA ORDEM DE SERVIÇO EM UMS
6	132	1584	0
SUB-TAREFAS (REQUISIÇÕES)			
Suporte a Banco de Dados			
SI-6.1	Instalação de pacotes de atualização SGBD		
SI-6.2	Migração de banco de dados		
SI-6.3	Carga de dados		
SI-6.4	Execução de <i>restore</i>		
SI-6.5	Geração de relatórios		
Suporte a Ambiente Virtual			
SI-6.6	Instalar e configurar sistema de virtualização (<i>vmware ESXi</i>)		
Suporte a Telefonia IP			
SI-6.7	Criar e configurar <i>Trunk</i>		

Suporte à Rede	
SI-6.8	Configurar roteador sem fio
SI-6.9	Instalar fisicamente servidor
SI-6.10	Instalar sistema operacional <i>Windows Server</i>
SI-6.11	Criar, ecluir ou configurar <i>script</i> de <i>login</i>
SI-6.12	Criar, ecluir ou configurar políticas de grupo (<i>GPO</i>)
SI-6.13	Criar, excluir ou configurar política de acesso à rede cabeada e sem fio (<i>NPS e NAC</i>)
SI-6.14	Instalar <i>software</i> de média complexidade
Suporte a Armazenamento de Dados	
SI-6.15	Disponibilizar área de disco para servidores via rede SAN
Suporte a Continuidade	
SI-6.16	Instalar e configurar sistema de <i>backup</i>
Suporte a Segurança	
SI-6.17	Instalar e configurar sistema de gerenciamento centralizado de segurança
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO	
INDICADOR 1:	Requisições atendidas e resolvidas em até 1 (uma) hora.
META 1:	Atender e resolver as requisições em até 1 (uma) hora, contada do horário previsto para o seu início.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor da requisição, para cada 5 (cinco) minutos acima da meta, até o limite de 1 (uma) hora e 30 (trinta) minutos, a partir de quando será considerado atraso.
INDICADOR 2:	Atualização da Base de Conhecimento
META 2:	Em 90% (noventa por cento) ou mais das requisições deve ocorrer inclusão ou revisão da base de conhecimento. O percentual será apurado da seguinte forma: total de inclusões ou revisões da base de conhecimento / total de requisições da EPL X 100%.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,5% (meio por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço, a cada 2 (dois) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 80% (oitenta por cento) de requisições atualizadas.
ATIVIDADES:	
Prestar esclarecimentos e informações, bem como executar serviços dentro de sua área de competência.	

Registrar informações no sistema de gerenciamento de serviços repassadas pelo usuário, analistas ou equipe de monitoria.
Capturar documentação técnica para solução do chamado.
Executar as rotinas de suporte, conforme roteiro padronizado para o problema.
Encaminhar chamado para os outros níveis de atendimento, quando não puder concluir o atendimento, mediante autorização do supervisor.
Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.
Concluir e fechar o chamado.
OBSERVAÇÕES:
A tarefa deve ser executada através de alguma, várias, ou todas as sub-tarefas, que devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa (requisição) realizada.
O percentual de glosas não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço.
ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA OS:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
		Horário Início:	
		Horário Início:	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		SI-7	
TIPO:	SI - Suporte de Infraestrutura de TIC		
SERVIÇO:	Suporte Presencial (2º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL		
OBJETIVO:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL, acerca de circunstâncias que não provoquem interrupção ou falha na infraestrutura de TIC.		
COMPLEXIDADE:	M	ESFORÇO:	1 hora e 30 minutos por requisição
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (requisição)		3 UMS por Requisição	
QUANTIDADE MENSAL DE REQUISIÇÕES ESTIMADA:		2	
Quantidade Mensal Estimada de UMS	Quantidade Anual de UMS Estimadas	VALOR DA ORDEM DE SERVIÇO EM UMS	
6	72	0	
SUB-TAREFAS (REQUISIÇÕES)			
Suporte a Banco de Dados			
SI-7.1	Instalação de SGBD		
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Requisições atendidas e resolvidas em até 1 (uma) hora e 30 (trinta) minutos.		
META 1:	Atender e resolver as requisições em até 1 (uma) hora e 30 (trinta) minutos, contados do horário previsto para o seu início.		
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor da requisição, para cada 5 (cinco) minutos acima da meta, até o limite de 2 (duas) horas, a partir de quando será considerado atraso.		
INDICADOR 2:	Atualização da Base de Conhecimento		

META 2:	Em 90% (noventa por cento) ou mais das requisições deve ocorrer inclusão ou revisão da base de conhecimento. O percentual será apurado da seguinte forma: total de inclusões ou revisões da base de conhecimento / total de requisições da EPL X 100%.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,5% (meio por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço, a cada 2 (dois) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 80% (oitenta por cento) de requisições atualizadas.
ATIVIDADES:	
Prestar esclarecimentos e informações, bem como executar serviços dentro de sua área de competência.	
Registrar informações no sistema de gerenciamento de serviços repassadas pelo usuário, analistas ou equipe de monitoria.	
Capturar documentação técnica para solução do chamado.	
Executar as rotinas de suporte, conforme roteiro padronizado para o problema.	
Encaminhar chamado para os outros níveis de atendimento, quando não puder concluir o atendimento, mediante autorização do supervisor.	
Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.	
Concluir e fechar o chamado.	
OBSERVAÇÕES:	
A tarefa deve ser executada através de alguma, várias, ou todas as sub-tarefas, que devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.	
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa (requisição) realizada.	
O percentual de glosas não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço.	
ASSINATURAS:	

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA OS:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
		Horário Início:	
		Horário Início:	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		SI-8	
TIPO:	SI - Suporte de Infraestrutura de TIC		
SERVIÇO:	Suporte Presencial (2º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL		
OBJETIVO:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL, acerca de circunstâncias que não provoquem interrupção ou falha na infraestrutura de TIC.		
COMPLEXIDADE:	A	ESFORÇO:	30 minutos por requisição
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (requisição)	2 UMS por Requisição		
QUANTIDADE MENSAL DE REQUISIÇÕES ESTIMADA:	1		
Quantidade Mensal Estimada de UMS	Quantidade Anual de UMS Estimadas	VALOR DA ORDEM DE SERVIÇO EM UMS	
2	24	0	
SUB-TAREFAS (REQUISIÇÕES)			
Suporte a Ambiente Virtual			
SI-8.1	Criar e configurar cluster de servidores virtuais		
Suporte a Telefonia IP			
SI-8.2	Configurar plano de discagem (Route Patterns)		
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Requisições atendidas e resolvidas em até 30 (trinta) minutos.		
META 1:	Atender e resolver as requisições em até 30 (trinta) minutos, contados do horário previsto para o seu início.		
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor da requisição, para cada 5 (cinco) minutos acima da meta, até o limite de 45 (quarenta e cinco) minutos, a partir de quando será considerado atraso.		

INDICADOR 2:	Atualização da Base de Conhecimento
META 2:	Em 90% (noventa por cento) ou mais das requisições deve ocorrer inclusão ou revisão da base de conhecimento. O percentual será apurado da seguinte forma: total de inclusões ou revisões da base de conhecimento / total de requisições da EPL X 100%.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,5% (meio por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço, a cada 2 (dois) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 80% (oitenta por cento) de requisições atualizadas.
ATIVIDADES:	
Prestar esclarecimentos e informações, bem como executar serviços dentro de sua área de competência.	
Registrar informações no sistema de gerenciamento de serviços repassadas pelo usuário, analistas ou equipe de monitoria.	
Capturar documentação técnica para solução do chamado.	
Executar as rotinas de suporte, conforme roteiro padronizado para o problema.	
Encaminhar chamado para os outros níveis de atendimento, quando não puder concluir o atendimento, mediante autorização do supervisor.	
Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.	
Concluir e fechar o chamado.	
OBSERVAÇÕES:	
A tarefa deve ser executada através de alguma, várias, ou todas as sub-tarefas, que devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.	
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa (requisição) realizada.	
O percentual de glosas não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço.	
Observar níveis de serviço para serviços críticos.	
ASSINATURAS:	

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA OS:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
		Horário Início:	
		Horário Início:	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		SI-9	
TIPO:	SI - Suporte de Infraestrutura de TIC		
SERVIÇO:	Suporte Presencial (2º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL		
OBJETIVO:	Solucionar requisições da equipe técnica da EPL, acerca de circunstâncias que não provoquem interrupção ou falha na infraestrutura de TIC.		
COMPLEXIDADE:	A	ESFORÇO:	1 hora por requisição
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (requisição)		4 UMS por Requisição	
QUANTIDADE MENSAL DE REQUISIÇÕES ESTIMADOS:		7	
Quantidade Mensal Estimada de UMS	Quantidade Anual de UMS Estimadas	VALOR DA ORDEM DE SERVIÇO EM UMS	
28	336	0	
SUB-TAREFAS (REQUISIÇÕES)			
Suporte a Ambiente Virtual			
SI-9.1	Atualizar versão do sistema de virtualização		
Suporte a Telefonia IP			
SI-9.2	Configurar roteador de voz		
Suporte a Correio Eletrônico			
SI-9.3	Instalar e configurar sistema de correio para mailbox		
SI-9.4	Instalar e configurar sistema de correio para acesso dos clientes		
SI-9.5	Instalar e configurar sistema de combate a SPAM e vírus de e-mail		
Suporte a Rede			
SI-9.6	Configurar <i>switch</i>		

SI-9.7	Configurar roteador
SI-9.8	Instalar <i>software</i> de alta complexidade
Suporte a Colaboração	
SI-9.9	Instalar e configurar sistema de colaboração
SI-9.10	Configurar <i>cluster</i>
Suporte a Armazenamento de Dados	
SI-9.11	Replicar <i>file system</i>
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO	
INDICADOR 1:	Requisições atendidas e resolvidas em até 1 (uma) hora.
META 1:	Atender e resolver as requisições em até 1 (uma) hora, contada do horário previsto para o seu início.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor da requisição, para cada 5 (cinco) minutos acima da meta, até o limite de 1 (uma) hora e 30 (trinta) minutos, a partir de quando será considerado atraso.
INDICADOR 2:	Atualização da Base de Conhecimento
META 2:	Em 90% (noventa por cento) ou mais das requisições deve ocorrer inclusão ou revisão da base de conhecimento. O percentual será apurado da seguinte forma: total de inclusões ou revisões da base de conhecimento / total de requisições da EPL X 100%.
GLOSA PREVISTA:	Redução de 0,5% (meio por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço, a cada 2 (dois) pontos percentuais abaixo da meta, até o limite de 80% (oitenta por cento) de requisições atualizadas.
ATIVIDADES:	
Prestar esclarecimentos e informações, bem como executar serviços dentro de sua área de competência.	
Registrar informações no sistema de gerenciamento de serviços repassadas pelo usuário, analistas ou equipe de monitoria.	
Capturar documentação técnica para solução do chamado.	
Executar as rotinas de suporte, conforme roteiro padronizado para o problema.	
Encaminhar chamado para os outros níveis de atendimento, quando não puder concluir o atendimento, mediante autorização do supervisor.	
Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.	
Concluir e fechar o chamado.	
OBSERVAÇÕES:	



Empresa de Planejamento e Logística

A tarefa deve ser executada através de alguma, várias, ou todas as sub-tarefas, que devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.

O pagamento será realizado por cada sub-tarefa (requisição) realizada.

O percentual de glosas não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor total das requisições executadas em razão desta Ordem de Serviço.

Observar níveis de serviço para serviços críticos.

ASSINATURAS:



Empresa de Planejamento e Logística

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA								
ORDEM DE SERVIÇO								
DATA DE EMISSÃO DA OS:						XX/XX/XXXX		
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:						Data Início:	Data Fim:	
						XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:						R-1		
TIPO:		R - Rotineira						
SERVIÇO:		Suporte Presencial (2º Nível)						
DESCRIÇÃO DA TAREFA:		Suporte a Banco de Dados						
OBJETIVO:		Sustentar, administrar e suportar os sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's), suportados pelas plataformas <i>Microsoft SQL Server, MySQL e PostGres</i> com extensões espaciais (<i>postgis</i>).						
SUB-TAREFAS		FREQUÊNCIA MENSAL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	CUSTO MENSAL EM UMS	CUSTO ANUAL EM UMS
R-1.1	Criação de documentação	22	diária	B	2 horas	2	44	528
R-1.2	Realizar manutenções periódicas das bases de dados a fim de garantir sua consistência e integridade (procedimentos de reindexação, checagem de estrutura, dentre outros).	4	semanal	M	2 horas	4	16	192



Empresa de Planejamento e Logística

R-1.3	Restore aleatório para verificação de DUMP.	2	quinzenal	M	1 hora	2	4	48
R-1.4	Triagem de LOG propondo correção ou encaminhando a área responsável.	22	diária	M	2 horas	4	88	1056
R-1.5	Verificar atualizações disponíveis com o fabricante e propor mudanças à equipe técnica da EPL	4	semanal	B	1 hora	1	4	48
VALOR TOTAL DA OS EM UMS								
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO								
Observar níveis de serviço para serviços críticos.								
OBSERVAÇÕES								
A tarefa e as sub-tarefas devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.								
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa realizada.								
O total de glosas não poderá superar o percentual de 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.								
ASSINATURAS								



Empresa de Planejamento e Logística

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA								
ORDEM DE SERVIÇO								
DATA DE EMISSÃO DA OS:						XX/XX/XXXX		
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:						Data Início:	Data Fim:	
						XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:						R-2		
TIPO:		R - Rotineira						
SERVIÇO:		Suporte Presencial (2º Nível)						
DESCRIÇÃO DA TAREFA:		Suporte a Ambiente Virtual						
OBJETIVO:		Suportar ao ambiente virtual da fabricante <i>VMware</i> em suas versões atuais e em eventuais versões futuras.						
SUB-TAREFAS		FREQUÊNCIA MENSAL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	CUSTO MENSAL EM UMS	CUSTO ANUAL EM UMS
R0-2.1	Criar e atualizar documentação	22	diária	B	2 horas	2	44	528
R0-2.2	Restore aleatório de servidor virtual	2	quinzenal	M	1 hora	2	4	48
R0-2.3	Analisar os Alarmes e propor mudanças a equipe técnica da EPL	22	diária	B	1 hora	1	22	264



Empresa de Planejamento e Logística

R0-2.4	Verificar as recomendações do sistema de cluster de recursos (DRS) e propor mudanças a equipe técnica da EPL	22	diária	B	1 hora	1	22	264
R0-2.5	Verificar a performance dos servidores físicos e virtuais e propor mudanças a equipe técnica da EPL	22	diária	B	2 horas	2	44	528
R0-2.6	Analisar os <i>logs</i> dos servidores virtuais e propor mudança a equipe técnica de EPL	22	diária	M	2 horas	4	88	1056
R0-2.7	Verificar atualização disponíveis com os fabricantes e propor mudança a equipe técnica da EPL	4	semanal	B	1 hora	1	4	48
VALOR TOTAL DA OS EM UMS								
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO								
Observar níveis de serviço para serviços críticos.								
OBSERVAÇÕES:								



Empresa de Planejamento e Logística

A tarefa e as sub-tarefas devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.

O pagamento será realizado por cada sub-tarefa realizada.

O total de glosas não poderá superar o percentual de 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.

ASSINATURAS:



Empresa de Planejamento e Logística

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA								
ORDEM DE SERVIÇO								
DATA DE EMISSÃO DA OS:						XX/XX/XXXX		
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:						Data Início:	Data Fim:	
						XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:						R-3		
TIPO:		R - Rotineira						
SERVIÇO:		Suporte Presencial (2º Nível)						
DESCRIÇÃO DA TAREFA:		Suporte a Telefonia IP						
OBJETIVO:		Sustentar, criar, alterar e manter as configurações de ramais dos usuários suportados pela central <i>Cisco Unified Call Manager</i> , versão 7.x ou superior.						
SUB-TAREFAS		FREQUÊNCIA MENSAL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	CUSTO MENSAL EM UMS	CUSTO ANUAL EM UMS
R-3.1	Documentar e manter atualizados todas os procedimentos executados pela equipe de suporte ao serviço de telefonia IP	22	diária	B	2 horas	2	44	528
R-3.2	Analisar <i>logs</i> dos roteadores de voz e propor mudança a equipe técnica da EPL	22	diária	M	2 horas	4	88	1056



Empresa de Planejamento e Logística

R-3.3	Analisar logs do sistema de telefonia e propor mudança a equipe técnica da EPL	22	diária	M	2 horas	4	88	1056
R-3.4	Verificar atualização disponíveis com os fabricantes e propor mudança a equipe técnica da EPL	4	semanal	B	1 hora	1	4	48
VALOR TOTAL DA OS EM UMS								
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO								
Observar níveis de serviço para serviços críticos.								
OBSERVAÇÕES:								
A tarefa e as sub-tarefas devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.								
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa realizada.								
O total de glosas não poderá superar o percentual de 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.								
ASSINATURAS:								



Empresa de Planejamento e Logística

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA								
ORDEM DE SERVIÇO								
DATA DE EMISSÃO DA OS:						XX/XX/XXXX		
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:						Data Início:	Data Fim:	
						XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:						R-4		
TIPO:		R - Rotineira						
SERVIÇO:		Suporte Presencial (2º Nível)						
DESCRIÇÃO DA TAREFA:		Suporte a Correio Eletrônico						
OBJETIVO:		Instalar, configurar e manter disponíveis servidores corporativos de correio eletrônico, baseados na plataforma <i>MS Exchange 2013</i> , ferramentas de colaboração e demais componentes envolvidos na solução de correio eletrônico, tais como <i>Webmail</i> e serviços SMTP, POP3,IMAP e S/MIME.						
SUB-TAREFAS		FREQUÊNCIA MENSAL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	CUSTO MENSAL EM UMS	CUSTO ANUAL EM UMS
R-4.1	Analisar a fila de mensagem dos servidores de correio	22	diário	B	2 horas	2	44	528
R-4.2	Documentar e manter atualizados todas os procedimentos executados	22	diário	B	2 horas	2	44	528



Empresa de Planejamento e Logística

R-4.3	Analisar <i>logs</i> dos servidores de correio e propor mudança a equipe técnica da EPL	22	diário	M	2 horas	4	88	1056
R-4.4	Analisar logs do sistema correio e propor mudança a equipe técnica da EPL	22	diário	M	2 horas	4	88	1056
R-4.5	Verificar atualização disponíveis com os fabricantes e propor mudança a equipe técnica da EPL	4	semanal	B	1 hora	1	4	48
R-4.6	Executar <i>restore</i> de caixa de correio	2	quinzenal	M	1 hora	2	4	48
R-4.7	Executar <i>restore</i> de banco de dados	2	quinzenal	M	1 hora	2	4	48

VALOR TOTAL DA OS EM UMS

NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO

Observar níveis de serviço para serviços críticos.

OBSERVAÇÕES:

A tarefa e as sub-tarefas devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.

O pagamento será realizado por cada sub-tarefa realizada.

O total de glosas não poderá superar o percentual de 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.

ASSINATURAS:





Empresa de Planejamento e Logística

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA								
ORDEM DE SERVIÇO								
DATA DE EMISSÃO DA OS:						XX/XX/XXXX		
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:						Data Início:	Data Fim:	
						XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:						R-5		
TIPO:		R - Rotineira						
SERVIÇO:		Suporte Presencial (2º Nível)						
DESCRIÇÃO DA TAREFA:		Suporte à Rede						
OBJETIVO:		Manter servidores, ativos e passivos físicos de rede para atender as necessidades de conectividade, qualidade e disponibilidade do ambiente tecnológico da EPL.						
SUB-TAREFAS		FREQUÊNCIA MENSAL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	CUSTO MENSAL EM UMS	CUSTO ANUAL EM UMS
R-5.1	Instalar pacotes de atualização de sistemas operacionais	4	semanal	M	2 horas	4	16	192
R-5.2	Analisar <i>logs</i> dos servidores críticos e propor mudança a equipe técnica da EPL	22	diária	M	2 horas	4	88	1056



Empresa de Planejamento e Logística

R-5.3	Analisar <i>logs</i> dos ativos de rede e propor mudança a equipe técnica da EPL	22	diária	M	2 horas	4	88	1056
R-5.4	Criar e atualizar documentação	22	diária	B	2 horas	2	44	528
R-5.5	Verificar atualização disponíveis com os fabricantes e propor mudança a equipe técnica da EPL	4	semanal	B	1 hora	1	4	48
VALOR TOTAL DA OS EM UMS								
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO								
Observar níveis de serviço para serviços críticos.								
OBSERVAÇÕES:								
A tarefa e as sub-tarefas devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.								
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa realizada.								
O total de glosas não poderá superar o percentual de 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.								
ASSINATURAS:								

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA								
ORDEM DE SERVIÇO								
DATA DE EMISSÃO DA OS:						XX/XX/XXXX		
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:						Data Início:	Data Fim:	
						XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:						R-6		
TIPO:		R - Rotineira						
SERVIÇO:		Suporte Presencial (2º Nível)						
DESCRIÇÃO DA TAREFA:		Suporte à Colaboração						
OBJETIVO:		Instalação, manutenção e suporte aos serviços de colaboração (<i>Microsoft Sharepoint</i>), gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento dos serviços e sua proteção contra vulnerabilidades de segurança						
SUB-TAREFAS		FREQÜÊNCIA MENSAL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	CUSTO MENSAL EM UMS	CUSTO ANUAL EM UMS
R-6.1	Documentar e manter atualizados todas os procedimentos executados	22	diário	B	2 horas	2	44	528
R-6.2	Analisar <i>logs</i> dos servidores de colaboração e propor mudança a equipe técnica da EPL	22	diário	M	2 horas	4	88	1056



Empresa de Planejamento e Logística

R-6.3	Analisar <i>logs</i> do sistema de colaboração e propor mudança a equipe técnica da EPL	22	diário	M	2 horas	4	88	1056
R-6.4	Verificar atualização disponíveis com os fabricantes e propor mudança a equipe técnica da EPL	4	semanal	B	1 hora	1	4	48
R-6.5	Executar <i>restore</i> de sites ou portais	2	quinzenal	M	1 hora	2	4	48
VALOR TOTAL DA OS EM UMS								
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO								
Observar níveis de serviço para serviços críticos.								
OBSERVAÇÕES:								
A tarefa e as sub-tarefas devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.								
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa realizada.								
O total de glosas não poderá superar o percentual de 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.								
ASSINATURAS:								

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA								
ORDEM DE SERVIÇO								
DATA DE EMISSÃO DA OS:						XX/XX/XXXX		
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:						Data Início:	Data Fim:	
						XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:						R-7		
TIPO:		R - Rotineira						
SERVIÇO:		Suporte Presencial (2º Nível)						
DESCRIÇÃO DA TAREFA:		Suporte à Armazenamento de Dados						
OBJETIVO:		Instalação, manutenção e suporte aos serviços de colaboração (<i>Microsoft Sharepoint</i>), gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento dos serviços e sua proteção contra vulnerabilidades de segurança						
SUB-TAREFAS		FREQÜÊNCIA MENSAL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	CUSTO MENSAL EM UMS	CUSTO ANUAL EM UMS
R-7.1	Executar <i>restore</i> de disco ou pasta compartilhada	2	quinzenal	M	1 hora	2	4	48
R-7.2	documentar e manter atualizados todas os procedimentos executados	22	diário	B	2 horas	2	44	528



Empresa de Planejamento e Logística

R-7.3	Analisar <i>logs e warnings</i> do sistema unificado de armazenamento de dados e propor mudança a equipe técnica da EPL	22	diário	M	2 horas	4	88	1056
R-7.4	Verificar atualização disponíveis com os fabricantes e propor mudança a equipe técnica da EPL	4	semanal	B	1 hora	1	4	48
VALOR TOTAL DA OS EM UMS								
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO								
Observar níveis de serviço para serviços críticos.								
OBSERVAÇÕES:								
A tarefa e as sub-tarefas devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.								
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa realizada.								
O total de glosas não poderá superar o percentual de 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.								
ASSINATURAS:								



Empresa de Planejamento e Logística

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA								
ORDEM DE SERVIÇO								
DATA DE EMISSÃO DA OS:						XX/XX/XXXX		
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:						Data Início:	Data Fim:	
						XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:						R-8		
TIPO:		R - Rotineira						
SERVIÇO:		Suporte Presencial (2º Nível)						
DESCRIÇÃO DA TAREFA:		Suporte à Continuidade						
OBJETIVO:		Desenvolver, implementar e manter políticas de <i>backups</i> para armazenamento de todas as informações digitais disponíveis aos usuários e geradas pelas áreas de negócio da EPL						
SUB-TAREFAS		FREQUÊNCIA MENSAL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	CUSTO MENSAL EM UMS	CUSTO ANUAL EM UMS
R-8.1	Realizar análise da capacidade do sistema de <i>backup</i> e propor mudança e equipe técnica da EPL	1	mensal	M	2 horas	4	4	48
R-8.2	Revisar as políticas de <i>backup</i> , refazendo os ajustes necessários	4	semanal	M	1 hora	2	8	96



Empresa de Planejamento e Logística

R-8.3	Catalogar e organizar as fitas de <i>backup</i>	4	semanal	B	1 hora	1	4	48
R-8.4	Alimentar as unidades robóticas com mídias, efetuar registros das cheias, transferir e controlar a guarda, armazenagem e liberação quanto ao período de retenção	4	semanal	B	1 hora	1	4	48
R-8.5	Executar <i>restore</i> de fitas aleatórias	2	quinzenal	M	1 hora	2	4	48
R-8.6	documentar e manter atualizados todas os procedimentos executados	22	diário	B	2 horas	2	44	528
R-8.7	Analisar <i>logs e warnings</i> do sistema backup e dos robôs de backup e propor mudança a equipe técnica da EPL	22	diário	M	2 horas	4	88	1056



Empresa de Planejamento e Logística

R-8.8	Gerar relatório com erros apresentados (logs, eventos dos servidores, relatórios de erros do backup e logs dos robôs), data do problema, componente afetado, chamados abertos junto ao suporte dos fabricantes e soluções apresentadas para os problemas.	1	mensal	B	3 horas	1	3	36
R-8.9	Verificar atualização disponíveis com os fabricantes e propor mudança a equipe técnica da EPL	4	semanal	B	1 hora	1	4	48
VALOR TOTAL DA OS EM UMS								
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO								
Observar níveis de serviço para serviços críticos.								
OBSERVAÇÕES:								
A tarefa e as sub-tarefas devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.								
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa realizada.								
O total de glosas não poderá superar o percentual de 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.								
ASSINATURAS:								





Empresa de Planejamento e Logística

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA								
ORDEM DE SERVIÇO								
DATA DE EMISSÃO DA OS:						XX/XX/XXXX		
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:						Data Início:	Data Fim:	
						XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:						R-9		
TIPO:		R - Rotineira						
SERVIÇO:		Suporte Presencial (2º Nível)						
DESCRIÇÃO DA TAREFA:		Suporte à Segurança						
OBJETIVO:		Sustentar e administrar o ambiente de segurança da informação						
SUB-TAREFAS		FREQUÊNCIA MENSAL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	CUSTO MENSAL EM UMS	CUSTO ANUAL EM UMS
R-9.1	Administrar o sistema de gerenciamento centralizado de segurança	22	diário	M	4 horas	8	176	2112
R-9.2	Analisar tráfego de dados e elaborar relatórios consolidados de ataques e vulnerabilidades detectadas pelo IPS e Firewall e enviar à equipe técnica da EPL	2	quinzenal	M	2 horas	4	8	96



Empresa de Planejamento e Logística

R-9.3	Administração das políticas de controle de acesso à internet (filtro de URL e controle de aplicações)	22	diária	M	2 horas	4	88	1056
R-9.4	Administração das políticas de controle de intrusão (IPS)	22	diária	M	2 horas	4	88	1056
R-9.5	Realizar testes de vulnerabilidades conforme as melhores práticas de Segurança da Informação para detectar possíveis falhas ou vulnerabilidades no ambiente computacional da EPL e propor mudanças à equipe técnica de EPL	2	quinzenal	M	2 horas	4	8	96
R-9.6	Gerar e enviar relatório de utilização da Internet à equipe técnica da EPL	4	semanal	B	30 min	0,5	2	24
R-9.7	Gerar e enviar relatório de infecção das estações de trabalho e servidores da EPL à equipe técnica da EPL	4	semanal	B	30 min	0,5	2	24



Empresa de Planejamento e Logística

R-9.8	Gerar e enviar relatório de atualização das versão de antivírus instalado nas estações e servidores da EPL à equipe técnica da EPL	4	semanal	B	30 min	0,5	2	24
R-9.9	Criar e atualizar documentação	22	diário	B	2 horas	2	44	528
R-9.10	Analisar os <i>logs</i> do <i>firewall</i> e IPS e propor mudanças à equipe técnica de EPL	22	diário	M	2 horas	4	88	1056
R-9.11	Verificar atualização disponíveis com os fabricantes e propor mudança a equipe técnica da EPL	4	semanal	B	1 hora	1	4	48
VALOR TOTAL DA OS EM UMS								
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO								
Observar níveis de serviço para serviços críticos.								
OBSERVAÇÕES:								
A tarefa e as sub-tarefas devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.								
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa realizada.								
O total de glosas não poderá superar o percentual de 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.								
ASSINATURAS:								





Empresa de Planejamento e Logística

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA								
ORDEM DE SERVIÇO								
DATA DE EMISSÃO DA OS:						XX/XX/XXXX		
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:						Data Início:	Data Fim:	
						XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX	
IDENTIFICADOR DA TAREFA:						R-10		
TIPO:		R - Rotineira						
SERVIÇO:		Monitoria Externa						
DESCRIÇÃO DA TAREFA:		Monitorar Externamente o Ambiente Tecnológico da EPL em regime 24 x 7						
OBJETIVO:		Monitorar externamente, de forma ininterrupta, o ambiente tecnológico da EPL, e realizar os alertas necessários						
SUB-TAREFAS		FREQUÊNCIA MENSAL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	CUSTO MENSAL EM UMS	CUSTO ANUAL EM UMS
R-10.1	Elaborar e manter atualizado plano de comunicação	4	semanal	B	1 hora	1	4	48



Empresa de Planejamento e Logística

R-10.2	Monitorar o ambiente tecnológico da EPL, objetivando maximizar a disponibilidade dos sistemas de informação da EPL; alertar, quando necessário, os analistas responsáveis pelo ambiente tecnológico sobre falhas e erros funcionais dos serviços corporativos; e comunicar os representantes da EPL quando as falhas se tratarem de serviços críticos e condições ambientais do CPD, incluindo o funcionamento do sistema de refrigeração e sistemas de suprimento de energia elétrica (nobreak), conforme plano de comunicação.	30	diário	B	24 horas	24	720	8640
--------	--	----	--------	---	----------	----	-----	------



Empresa de Planejamento e Logística

VALOR TOTAL DA OS EM UMS	
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO	
Observar níveis de serviço para serviços críticos.	
OBSERVAÇÕES:	
A tarefa e as sub-tarefas devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.	
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa realizada.	
O total de glosas não poderá superar o percentual de 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.	
ASSINATURAS:	



Empresa de Planejamento e Logística

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA							
ORDEM DE SERVIÇO							
DATA DE EMISSÃO DA OS:						XX/XX/XXXX	
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:						Data Início:	Data Fim:
						XX/XX/XXXX	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:						R-11	
TIPO:	R - Rotineira						
SERVIÇO	Monitoria Interna						
DESCRIÇÃO DA TAREFA	Monitorar Internamente o Ambiente Tecnológico da EPL e realizar alertas quando necessário.						
OBJETIVO	Monitorar internamente o ambiente tecnológico da EPL, agindo proativamente para garantir sua qualidade, disponibilidade e segurança.						
SUB-TAREFAS	FREQUÊNCIA MENSAL	PREVISÃO DE EXECUÇÃO	COMPLEXIDADE	ESFORÇO	CUSTO UNITÁRIO EM UMS	CUSTO MENSAL EM UMS	CUSTO ANUAL EM UMS



Empresa de Planejamento e Logística

R-11.1	Monitorar o ambiente tecnológico da EPL, de modo a garantir a sua disponibilidade e qualidade, agindo proativamente e alertando quanto a incidentes e problemas que possam comprometer o ambiente, em especial quanto aos sistemas de banco de dados, rede, telefonia, correio eletrônico, colaboração, armazenamento, continuidade, ambiente virtual, segurança e condições ambientais do CPD, incluindo o funcionamento do sistema de refrigeração e sistemas de suprimento de energia elétrica (nobreak).	22	diário	B	12 hora	12	264	3168
VALOR TOTAL DA OS EM UMS								
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO								



Empresa de Planejamento e Logística

Observar níveis de serviço para serviços críticos.
OBSERVAÇÕES
A tarefa e as sub-tarefas devem ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.
O pagamento será realizado por cada sub-tarefa realizada.
O total de glosas não poderá superar o percentual de 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.
ASSINATURAS

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		D-1	
TIPO:	D - Demanda		
SERVIÇO:	Suporte Especializado (3º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Execução de <i>tuning</i> (Suporte a Banco de Dados)		
OBJETIVO:	Analisar o desempenho de aplicações, ou do sistema de banco de dados, e promover os ajustes e configurações necessárias no SGBD e nas consultas na base de dados para melhorar a utilização dos recursos, provendo um uso eficaz e eficiente do SGBD.		
COMPLEXIDADE:	E	ESFORÇO:	24 horas
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (tarefa):		192	
QUANTIDADE DE DEMANDADA NESTA OS:		1	
VALOR DA OS EM UMS:			
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Tempo de execução da demanda		
META 1:	Resolver a demanda em até 3 (três) dias úteis, contados da data prevista para o seu início.		
GLOSA 1.1:	Redução de 1% (um por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada dia útil acima da meta, até o limite de 6 (seis) dias úteis, a partir de quando será considerado atraso.		
ATIVIDADES ENVOLVIDAS			
Elaborar Plano de trabalho contendo o cronograma das atividades			
Analisar o desempenho das consultas feitas nos bancos de dados			
Sugerir melhorias nos códigos das aplicações			
Sugerir melhorias nas configurações dos servidores de banco de dados			
Sugerir melhorias nas configurações dos sistemas gerenciadores de banco de dados			
Implementar as melhorias autorizadas pela Equipe Técnica da EPL			
Documentar toda as ações e procedimentos			
Elaborar e entregar relatório de desempenho do Banco de Dados, que demonstre as melhorias implementadas			
Transferir o conhecimento para a equipe técnica da EPL			
REQUISITO DE EXPERIÊNCIA E FORMAÇÃO PROFISSIONAL			



Empresa de Planejamento e Logística

<i>Informar.</i>
OBSERVAÇÕES
Observar níveis de serviço de serviços críticos.
A execução da tarefa deve ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.
O percentual da glosa não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.
ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		D-2	
TIPO:	D - Demanda		
SERVIÇO:	Suporte Especializado (3º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Análise de Desempenho (Suporte a Banco de Dados)		
OBJETIVO:	Procedimento que identifica as causas, os gargalos e extrai valores métricos que permitem definir se o funcionamento está coerente com a configuração definida.		
COMPLEXIDADE:	E	ESFORÇO:	8 horas
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (tarefa):	64		
QUANTIDADE DE DEMANDADA NESTA OS:	1		
VALOR DA OS EM UMS:			
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Tempo de execução da demanda		
META 1:	Resolver a demanda em até 2 (dois) dias úteis, contados da data prevista para o seu início.		
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada dia útil acima da meta, até o limite de 5 (cinco) dias úteis, a partir de quando será considerado atraso.		
ATIVIDADES ENVOLVIDAS			
Analisar o desempenho das consultas feitas nos bancos de dados			
Documentar toda as ações e procedimentos			
Elaborar e entregar relatório de desempenho do Banco de Dados, que demonstre as causas do baixo desempenho			
REQUISITO DE EXPERIÊNCIA E FORMAÇÃO PROFISSIONAL			
<i>Informar.</i>			
OBSERVAÇÕES			
Observar níveis de serviço para serviços críticos.			
A execução da tarefa deve ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.			
O percentual da glosa não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.			
ASSINATURAS:			



EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM () NÃO	Data da OS:	XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		D-3	
TIPO:	D - Demanda		
SERVIÇO:	Suporte Especializado (3º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Configurar ambiente de <i>cluster</i> (Suporte a Banco de Dados)		
OBJETIVO:	Implementar sistema de alta disponibilidade para banco de dados críticos.		
COMPLEXIDADE:	E	ESFORÇO:	16 horas
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (tarefa):	128		
QUANTIDADE DE DEMANDADA NESTA OS:	1		
VALOR DA OS EM UMS:			
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Tempo de Conclusão da Demanda		
META 1:	Concluir a Demanda em até 5 (cinco) dias úteis, contados da data prevista para o seu início.		
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada dia útil acima da meta, até o limite de 8 (oito) dias úteis, a partir de quando será considerado atraso.		
ATIVIDADES ENVOLVIDAS			
Elaborar Plano de trabalho contendo o cronograma das atividades			
Apresentar proposta de nova arquitetura à Equipe Técnica da EPL			
Implementar ambiente de <i>cluster</i>			
Documentar toda as ações e procedimentos			
Elaborar e entregar relatório de testes demonstrando o funcionamento adequado da implementação realizada			
Transferir o conhecimento para a equipe técnica da EPL			
REQUISITO DE EXPERIÊNCIA E FORMAÇÃO PROFISSIONAL			
<i>Informar.</i>			
OBSERVAÇÕES			
Observar níveis de serviço para serviços críticos.			
A execução da tarefa deve ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.			



Empresa de Planejamento e Logística

O percentual da glosa não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.

ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		D-4	
TIPO:	D - Demanda		
SERVIÇO:	Suporte Especializado (3º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Análise de Desempenho do Sistema de Virtualização (Suporte a Ambiente Virtual)		
OBJETIVO:	Procedimento que identifica as causas, os gargalos e extrai valores métricos que permitem definir se o funcionamento está coerente com a configuração definida.		
COMPLEXIDADE:	E	ESFORÇO:	8 horas
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (tarefa):	64		
QUANTIDADE DE DEMANDADA NESTA OS:	1		
VALOR DA OS EM UMS:			
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Prazo de Entrega do Relatório de Análise		
META 1:	Entregar relatório de análise de desempenho do ambiente virtual em até 2 (dois) dias úteis, contados da data prevista para o início desta demanda.		
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada dia útil acima da meta, até o limite de 5 (cinco) dias úteis, a partir de quando será considerado atraso.		
ATIVIDADES ENVOLVIDAS			
Analisar o desempenho das máquinas virtuais e do acesso ao <i>storage</i>			
Documentar toda as ações e procedimentos			
Elaborar e entregar relatório de desempenho do ambiente virtual, que demonstre as causas do baixo desempenho			
REQUISITO DE EXPERIÊNCIA E FORMAÇÃO PROFISSIONAL			
<i>Informar.</i>			
OBSERVAÇÕES			
A execução da tarefa deve ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.			
O percentual da glosa não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.			



Empresa de Planejamento e Logística

Observar nível de serviço para serviços críticos.

ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		D-5	
TIPO:	D - Demanda		
SERVIÇO:	Suporte Especializado (3º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Análise de desempenho de ligações internas e externas (Suporte a Telefonia IP)		
OBJETIVO:	Procedimento que identifica as causas, os gargalos e extrai valores métricos que permitem definir se o funcionamento está coerente com a configuração definida.		
COMPLEXIDADE:	E	ESFORÇO:	8 horas
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (tarefa):		64	
QUANTIDADE DE DEMANDADA NESTA OS:		1	
VALOR DA OS EM UMS:			
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Prazo de Entrega do Relatório de Análise		
META 1:	Entregar relatório de análise de desempenho do sistema de telefonia em até 2 (dois) dias úteis, contados da data prevista para início desta demanda.		
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada dia útil acima da meta, até o limite de 5 (cinco) dias uteis, a partir de quando será considerado atraso.		
ATIVIDADES ENVOLVIDAS			
Analisar o desempenho das ligações internas e externas			
Documentar toda as ações e procedimentos			
Elaborar e entregar relatório de desempenho do sistema de telefonia, que demonstre as causas do baixo desempenho			
REQUISITO DE EXPERIÊNCIA E FORMAÇÃO PROFISSIONAL			
<i>Informar.</i>			
OBSERVAÇÕES			
A execução da tarefa deve ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.			
O percentual da glosa não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de			



Serviço.

Observar nível de serviço para serviços críticos.

ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		D-6	
TIPO:	D - Demanda		
SERVIÇO:	Suporte Especializado (3º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Implementar criptografia em ligações VoIP (Suporte a Telefonia IP)		
OBJETIVO:	Garantir a privacidade das ligações realizadas na EPL, mediante recursos de criptografia		
COMPLEXIDADE:	E	ESFORÇO:	8 horas
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (tarefa):		64	
QUANTIDADE DE DEMANDADA NESTA OS:		1	
VALOR DA OS EM UMS:			
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Tempo de Conclusão da Demanda		
META 1:	Concluir a Demanda em até 2 (dois) dias úteis, contados da data prevista para o seu início.		
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada dia útil acima da meta, até o limite de 5 (cinco) dias úteis, a partir de quando será considerado atraso.		
ATIVIDADES ENVOLVIDAS			
Elaborar Plano de trabalho contendo o cronograma das atividades			
Apresentar proposta das novas configurações à Equipe Técnica da EPL			
Implementar criptografia			
Documentar toda as ações e procedimentos			
Elaborar e entregar relatório de testes demonstrando o funcionamento adequado da implementação realizada			
Transferir o conhecimento para a equipe técnica da EPL			
REQUISITO DE EXPERIÊNCIA E FORMAÇÃO PROFISSIONAL			
<i>Informar.</i>			
OBSERVAÇÕES			
A execução da tarefa deve ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.			
O percentual da glosa não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de			



Empresa de Planejamento e Logística

Serviço.
Observar nível de serviço para serviços críticos.
ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		D-7	
TIPO:	D - Demanda		
SERVIÇO:	Suporte Especializado (3º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Implementar Unificação de mensagens - comunicação unificada (Suporte a Correio Eletrônico)		
OBJETIVO:	Ativar o recurso de recebimento de mensagem de voz ou fax na caixa de correio		
COMPLEXIDADE:	E	ESFORÇO:	8 horas
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (tarefa):	64		
QUANTIDADE DE DEMANDADA NESTA OS:	1		
VALOR DA OS EM UMS:			
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Tempo de Conclusão da Demanda		
META 1:	Concluir a Demanda em até 2 (dois) dias úteis, contadas a partir da data prevista para o seu início.		
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada dia útil acima da meta, até o limite de 5 (cinco) dias úteis, a partir de quando será considerado atraso.		
ATIVIDADES ENVOLVIDAS			
Elaborar Plano de trabalho contendo o cronograma das atividades			
Apresentar proposta de nova arquitetura à Equipe Técnica da EPL			
Implementar ambiente de unificação de mensagens			
Documentar toda as ações e procedimentos			
Elaborar e entregar relatório de testes demonstrando o funcionamento adequado da implementação realizada			
Transferir o conhecimento para a equipe técnica da EPL			
REQUISITO DE EXPERIÊNCIA E FORMAÇÃO PROFISSIONAL			
<i>Informar.</i>			
OBSERVAÇÕES			
A execução da tarefa deve ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.			



Empresa de Planejamento e Logística

O percentual da glosa não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.

Observar nível de serviço para serviços críticos.

ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		D-8	
TIPO:	D - Demanda		
SERVIÇO:	Suporte Especializado (3º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Análise de desempenho do sistema de correio (Suporte a Correio Eletrônico)		
OBJETIVO:	Procedimento que identifica as causas, os gargalos e extrai valores métricos que permitem definir se o funcionamento está coerente com a configuração definida.		
COMPLEXIDADE:	E	ESFORÇO:	8 horas
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (tarefa):		64	
QUANTIDADE DE DEMANDADA NESTA OS:		1	
VALOR DA OS EM UMS:			
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Tempo de execução da demanda		
META 1:	Resolver a demanda em até 2 (dois) dias úteis, contadas da data prevista para o seu início.		
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada dia útil acima da meta, até o limite de 5 (cinco) dias uteis, a partir de quando será considerado atraso.		
ATIVIDADES ENVOLVIDAS			
Analisar o desempenho do sistema de correio eletrônico			
Documentar toda as ações e procedimentos			
Elaborar e entregar relatório de desempenho do sistema de correio eletrônico, que demonstre as causas do baixo desempenho			
REQUISITO DE EXPERIÊNCIA E FORMAÇÃO PROFISSIONAL			
<i>Informar.</i>			
OBSERVAÇÕES			
A execução da tarefa deve ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.			
O percentual da glosa não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.			



Empresa de Planejamento e Logística

Observar nível de serviço para serviços críticos.

ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		D-9	
TIPO:	D - Demanda		
SERVIÇO:	Suporte Especializado (3º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Implementar criptografia no sistema de correio eletrônico (Suporte a Correio Eletrônico)		
OBJETIVO:	Garantir a privacidade nas mensagens do sistema de correio eletrônico da EPL, mediante recursos de criptografia		
COMPLEXIDADE:	E	ESFORÇO:	8 horas
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (tarefa):	64		
QUANTIDADE DE DEMANDADA NESTA OS:	1		
VALOR DA OS EM UMS:			
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Tempo de Conclusão da Demanda		
META 1:	Concluir a Demanda em até 3 (três) dias úteis, contados da data prevista para o seu início		
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada dia útil acima da meta, até o limite de 6 (seis) dias úteis, a partir de quando será considerado atraso.		
ATIVIDADES ENVOLVIDAS			
Elaborar Plano de trabalho contendo o cronograma das atividades			
Apresentar proposta das novas configurações à Equipe Técnica da EPL			
Implementar criptografia			
Documentar toda as ações e procedimentos			
Elaborar e entregar relatório de testes demonstrando o funcionamento adequado da implementação realizada			
Transferir o conhecimento para a equipe técnica da EPL			
REQUISITO DE EXPERIÊNCIA E FORMAÇÃO PROFISSIONAL			
<i>Informar.</i>			
OBSERVAÇÕES			



Empresa de Planejamento e Logística

A execução da tarefa deve ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.
--

O percentual da glosa não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.
--

Observar nível de serviço para serviços críticos.

ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		D-10	
TIPO:	D - Demanda		
SERVIÇO:	Suporte Especializado (3º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Análise de desempenho de ativos de rede ou servidores (Suporte à Rede)		
OBJETIVO:	Procedimento que identifica as causas, os gargalos e extrai valores métricos que permitem definir se o funcionamento está coerente com a configuração definida.		
COMPLEXIDADE:	E	ESFORÇO:	8 horas
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (tarefa):	64		
QUANTIDADE DE DEMANDADA NESTA OS:	1		
VALOR DA OS EM UMS:			
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Tempo de execução da demanda		
META 1:	Resolver a demanda em até 2 (dois) dias úteis, contados da data prevista para o seu início		
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada dia útil acima da meta, até o limite de 5 (cinco) dias úteis, a partir de quando será considerado atraso.		
ATIVIDADES ENVOLVIDAS			
Analisar o desempenho das consultas feitas nos bancos de dados			
Documentar toda as ações e procedimentos			
Elaborar e entregar relatório de desempenho do Banco de Dados, que demonstre as causas do baixo desempenho			
REQUISITO DE EXPERIÊNCIA E FORMAÇÃO PROFISSIONAL			
<i>Informar.</i>			
OBSERVAÇÕES			
A execução da tarefa deve ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.			
O percentual da glosa não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.			
Observar nível de serviço para serviços críticos.			



Empresa de Planejamento e Logística

ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		D-11	
TIPO:	D - Demanda		
SERVIÇO:	Suporte Especializado (3º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Configurar <i>cluster</i> em sistema operacional (Suporte à Rede)		
OBJETIVO:	Implementar sistema de alta disponibilidade para servidores críticos.		
COMPLEXIDADE:	E	ESFORÇO:	8 horas
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (tarefa):	64		
QUANTIDADE DE DEMANDADA NESTA OS:	1		
VALOR DA OS EM UMS:			
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Tempo de Conclusão da Demanda		
META 1:	Concluir a Demanda em até 3 (três) dias úteis, contados a partir da data prevista para o seu início		
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada dia útil acima da meta, até o limite de 6 (seis) dias úteis, a partir de quando será considerado atraso.		
ATIVIDADES ENVOLVIDAS			
Elaborar Plano de trabalho contendo o cronograma das atividades			
Apresentar proposta de nova arquitetura à Equipe Técnica da EPL			
Implementar ambiente de <i>cluster</i>			
Documentar toda as ações e procedimentos			
Elaborar e entregar relatório de testes demonstrando o funcionamento adequado da implementação realizada			
Transferir o conhecimento para a equipe técnica da EPL			
REQUISITO DE EXPERIÊNCIA E FORMAÇÃO PROFISSIONAL			
<i>Informar.</i>			
OBSERVAÇÕES			
A execução da tarefa deve ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.			
O percentual da glosa não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.			



Empresa de Planejamento e Logística

Observar nível de serviço para serviços críticos.

ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		D-12	
TIPO:	D - Demanda		
SERVIÇO:	Suporte Especializado (3º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Análise de Desempenho (Suporte a Colaboração)		
OBJETIVO:	Procedimento que identifica as causas, os gargalos e extrai valores métricos que permitem definir se o funcionamento está coerente com a configuração definida.		
COMPLEXIDADE:	E	ESFORÇO:	8 horas
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (tarefa):	64		
QUANTIDADE DE DEMANDADA NESTA OS:	1		
VALOR DA OS EM UMS:			
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Tempo de execução da demanda		
META 1:	Resolver a demanda em até 2 (dois) dias uteis, contadas a partir da data prevista para o seu início		
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada dia útil acima da meta, até o limite de 5 (cinco) dias úteis, a partir de quando será considerado atraso.		
ATIVIDADES ENVOLVIDAS			
Analisar o desempenho do sistema de colaboração			
Documentar toda as ações e procedimentos			
Elaborar e entregar relatório de desempenho do sistema de colaboração, que demonstre as causas do baixo desempenho			
REQUISITO DE EXPERIÊNCIA E FORMAÇÃO PROFISSIONAL			
<i>Informar.</i>			
OBSERVAÇÕES			
Observar níveis de serviço para serviços críticos.			
A execução da tarefa deve ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.			
O percentual da glosa não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.			



Empresa de Planejamento e Logística

ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	() SIM	() NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:		Data Início:	XX/XX/XXXX
		Data Fim:	XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		D-13	
TIPO:	D - Demanda		
SERVIÇO:	Suporte Especializado (3º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Instalar e configurar sistema de monitoria, bem como criar e configurar indicadores de disponibilidade dos serviços críticos solicitados pela equipe técnica da EPL		
OBJETIVO:	Instalar e configurar sistema de monitoria, bem como criar e configurar indicadores de disponibilidade dos serviços críticos, de forma a oferecer as ferramentas necessárias ao adequado e seguro monitoramento do ambiente tecnológico da EPL		
COMPLEXIDADE:	E	ESFORÇO:	16 horas
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (tarefa):		128	
QUANTIDADE DE DEMANDADA NESTA OS:		1	
VALOR DA OS EM UMS:			
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Tempo de Conclusão da Demanda		
META 1:	Concluir a Demanda em 4 (quatro) dias úteis, contados a partir da data prevista para o seu início		
GLOSA:	Redução de 1% (um por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada dia útil acima da meta, até o limite de 8 (oito) dias úteis, a partir de quando será considerado atraso.		
ATIVIDADES ENVOLVIDAS			
Elaborar Plano de trabalho contendo o cronograma das atividades			
Apresentar proposta de indicadores de disponibilidade à Equipe Técnica da EPL			
Instalar e configurar o sistema de monitoria			
Instalar e configurar os agentes de monitoria em todos os servidores indicados pela Equipe Técnica da EPL			
Adicionar no sistema de monitoria todos os serviços e ativos de rede indicados pela Equipe Técnica da EPL			
Criar e configurar os indicadores de disponibilidade e os relatórios necessários conforme proposta validada pela Equipe Técnica da EPL			
Documentar toda as ações e procedimentos			

Transferir o conhecimento para a equipe técnica da EPL
REQUISITO DE EXPERIÊNCIA E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
<i>Informar:</i>
OBSERVAÇÕES
A execução da tarefa deve ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.
O percentual da glosa não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.
Observar nível de serviço para serviços críticos.
ASSINATURAS:

EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA			
ORDEM DE SERVIÇO			
EMERGENCIAL:	(<input type="checkbox"/>) SIM	(<input type="checkbox"/>) NÃO	Data da OS: XX/XX/XXXX
PERÍODO DE CUMPRIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO:			Data Início: XX/XX/XXXX
			Data Fim: XX/XX/XXXX
IDENTIFICADOR DA TAREFA:		D-14	
TIPO:	D - Demanda		
SERVIÇO:	Suporte Especializado (3º Nível)		
DESCRIÇÃO DA TAREFA:	Implementar Servidor para Gerenciamento de Projetos em Alta Disponibilidade (Suporte a Projeto)		
OBJETIVO:	Disponibilizar ambiente centralizado para o gerenciamento dos projetos		
COMPLEXIDADE:	E	ESFORÇO:	8 horas
CUSTO UNITÁRIO EM UMS (tarefa):		64	
QUANTIDADE DE DEMANDADA NESTA OS:		1	
VALOR DA OS EM UMS:			
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PREVISTO			
INDICADOR 1:	Tempo de conclusão da demanda		
META 1:	Resolver a demanda em até 2 (dois) dias úteis, contados da data prevista para seu início		
GLOSA PREVISTA:	Redução de 1% (um por cento) no valor desta Ordem de Serviço para cada dia útil acima da meta, até o limite de 5 (cinco) dias úteis, a partir de quando será considerado atraso.		
ATIVIDADES ENVOLVIDAS			



Empresa de Planejamento e Logística

Elaborar Plano de trabalho contendo o cronograma das atividades e arquitetura proposta
Instalação e a configuração do <i>Project Server</i>
Implementação de <i>cluster</i>
Documentar toda as ações e procedimentos
Elaborar e entregar relatório de testes demonstrando o funcionamento adequado da implementação realizada
Transferir o conhecimento para a equipe técnica da EPL
REQUISITO DE EXPERIÊNCIA E FORMAÇÃO PROFISSIONAL
<i>Informar.</i>
OBSERVAÇÕES
A execução da tarefa deve ser evidenciadas no relatório gerencial de serviços.
O percentual da glosa não poderá ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor desta Ordem de Serviço.
Observar nível de serviço para serviços críticos.
ASSINATURAS:

ANEXO D

MODELO DE PROPOSTA

(EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

À: Empresa de Planejamento e Logística S.A. – EPL
 PROCESSO Nº 50840.000.413/2013

Senhor Pregoeiro,

Apresentamos a Vossa Senhoria nossa proposta para prestação de serviços de _____, incluindo o fornecimento de todos os insumos necessários, para atendimento das necessidades da Empresa de Planejamento e Logística S.A. – EPL, conforme especificações e condições constantes do Edital do Pregão Eletrônico nº _____, pelos valores abaixo indicados:

Solução	Unidad e	Quantidad e	Valor Unitário	Valor Total Para 12 meses
Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, para sustentação do ambiente tecnológico na Sede da Empresa de Planejamento e Logística – EPL, segundo as práticas preconizadas pelo <i>Information Technology Infrastructure Library – ITILv3</i> e <i>Control Objectives for Information and related Technology – COBIT 5</i> , por meio de suporte telefônico e remoto (1º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, método, processos de trabalho e pessoal técnico; suporte presencial (2º nível); suporte especializado (3º nível); e monitoria externa (NOC).	UMS	61.521,60	R\$ 0,00	R\$ 0,00



Declaramos que no preço proposto estão computados todos os custos necessários para a execução dos serviços.

O prazo de validade da proposta de preços é de ___ (___) dias, contados da data de abertura do Pregão Eletrônico nº _____. *(o prazo não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias).*

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemo-nos a celebrar o contrato no prazo determinado no Edital, e, para esse fim, fornecemos os seguintes dados:

DADOS DA EMPRESA	
Razão Social:	CNPJ:
Endereço:	
E-mail	Telefone:
Banco:	Agência: C/C:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA	
Nome:	
Endereço:	
Cargo:	CPF:
RG:	Estado Civil:
Nacionalidade:	Naturalidade:

Local e data

Nome e assinatura do responsável legal

ANEXO E

REQUISITOS DA PROVA DE CONCEITO

1. A aceitação da proposta classificada em primeiro lugar na fase de lances ficará sujeita à comprovação de conformidade do sistema de gerenciamento de serviços e base de conhecimento a ser fornecido pela licitante, por meio de prova de conceito (POC) a ser avaliada pela equipe técnica da EPL.
2. A prova de conceito será realizada nas dependências da EPL, em Brasília/DF, devendo a licitante se apresentar, para realização desta etapa, no prazo de **3 (três) dias úteis** após a convocação formal do Pregoeiro. Este prazo poderá ser prorrogado, por mais **2 (dois) dias úteis**, por solicitação justificada da licitante e aceita pelo Pregoeiro.
3. As demais concorrentes poderão acompanhar a realização da prova de conceito.
4. A licitante convocada para a prova de conceito poderá encaminhar até 03 (três) representantes legais. As demais licitantes interessadas em acompanhar o procedimento poderão encaminhar até 02 (dois) representantes legais cada. Todos os participantes deverão se identificar e serão registrados em Ata.
5. O Pregoeiro tornará público, no ambiente virtual do Sistema *Comprasnet*, data e horário em que acontecerá a prova de conceito.
6. A licitante vencedora da fase de lances que, após regularmente convocada, não se apresentar para a prova de conceito no prazo estabelecido, terá a sua proposta desclassificada.
7. Durante a demonstração, a equipe técnica da EPL solicitará diretamente para a licitante vencedora da fase de lances o requisito a ser comprovado. A licitante vencedora fará a demonstração dirigida para equipe técnica da EPL. Ao final da demonstração de cada requisito a equipe técnica da EPL anotará em relatório técnico se julga atendido ou não a demonstração.
8. As dúvidas e/ou necessidades de esclarecimentos deverão ser formalizadas, por escrito, pelo representante das empresas interessadas, e encaminhadas à equipe técnica da EPL, que avaliará a pertinência das mesmas. Caso se julgue pertinente, a equipe técnica da EPL solicitará que a licitante vencedora da fase de lances responda ao questionamento.
9. O resultado da prova de conceito será divulgado no site www.epl.gov.br e no sistema *Comprasnet*, no prazo de até **2 (dois) dias úteis**, a contar da data final de sua realização.

10. Será lavrada Ata da realização da Prova de Conceito.
11. O resultado terá a seguinte categorização:
 - 11.1. CLASSIFICADA: a prova de conceito demonstrou que a Licitante atende a todos os requisitos exigidos pela equipe técnica da EPL; e
 - 11.2. DESCLASSIFICADA: a prova de conceito demonstrou que a Licitante não atende a todos os requisitos exigidos pela equipe técnica da EPL.
12. Caso o primeiro colocado na fase de lances seja reprovado na prova de conceito, será convocado o segundo, e assim sucessivamente, até ser classificada licitante que atenda plenamente as exigências do ato convocatório.
13. A Prova de Conceito permitirá à EPL averiguar se o sistema de gerenciamento de serviços com base de conhecimento fornecido pela empresa vencedora da fase de lances atende aos requisitos mínimos exigidos e está de acordo com as especificações técnicas do Termo de Referência.
14. Será emitido um relatório sucinto descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da licitante na prova de conceito.
15. Todos os custos a que a licitante incorrer para participação na Prova de Conceito ficarão a seu encargo, não sendo cabível qualquer direito a indenização, inclusive no caso de ela ser desclassificada.
16. A CONTRATADA deverá demonstrar na Prova de Conceito os seguintes passos obrigatórios:
 - 16.1. ser de propriedade da contratada ou esta possuir licença de uso do sistema ou licença de *software* livre (como por exemplo AGLP ou GPL);
 - 16.2. possuir base de dados implementada em SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de dados) compatíveis com *MS SQL Server* ou *Postgresql* ou *MySQL*;
 - 16.3. possuir manuais e help de utilização atualizados;
 - 16.4. manter registro de logs das atividades;

- 16.5. permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para um técnico ou para um grupo de trabalho responsável;
- 16.6. permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (SLA's) de acordo com as necessidades dos usuários, departamentos, unidades da EPL e assunto, sempre determinando de forma automática os prazos previstos para cada chamado;
- 16.7. possibilidade de integração com sistemas de monitoração;
- 16.8. possibilidade de integração com sistemas de *email*;
- 16.9. possibilidade de integração com o *Active Directory do Windows Server 2012*;
- 16.10. possibilitar a abertura de chamados via email, web e ferramentas de monitoramento;
- 16.11. permitir operar em ambiente WEB, possibilitando ao usuário abertura e consultas de chamados e acesso à base de conhecimentos, acesso a uma base de FAQ (perguntas e respostas frequentes) com o uso de browser padrão de mercado;
- 16.12. possibilitar a verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário, evitando a criação de chamados em duplicidade;
- 16.13. permitir controlar e gerenciar ordens de serviço;
- 16.14. permitir consulta a *script* de atendimento armazenado em base de conhecimento;
- 16.15. Possibilitar o monitoramento de ativos e serviços, com a atribuição de limites de alertas com o envio de mensagens de correio eletrônico aos técnicos e administradores cadastrados;
- 16.16. Enviar *email* ao usuário demandante quando da conclusão do chamado no sistema;
- 16.17. Fornecer, pelo menos, os seguintes relatórios/consultas, exportáveis para os formatos (HTML, PDF, XLS, RTF, TXT):
 - a) relatórios para aferição dos níveis de serviço;
 - b) indicadores de desempenho das equipes de 1º, 2º e 3º níveis, incluindo quantidade de chamados atendidos, quantidade de ordens de serviço abertas e concluídas, tempo médio de atendimento e tempo de trabalho efetivo;

- c) estatísticas de atendimento por itens, período, assunto, usuário, grupos, departamentos, *status* dos chamados e outros;
 - d) estatísticas de atendimento confrontando níveis de serviço definidos versus os alcançados, por Ordens de Serviço ou sinteticamente por tarefa, sub-tarefa, tipo, assunto, usuário, grupos, departamentos e outros;
 - e) resultados mensais de tempo de atendimento, histórico de falhas e ações de recuperação de serviços e equipamentos; e
 - f) relatórios de gestão e controle de Ordens de Serviço.
- 16.18. A base de dados de equipamentos possuirá, necessariamente, um atributo contendo o número de patrimônio do bem, para permitir integração com o sistema de controle de patrimônio da EPL;
- 16.19. conter scripts para suporte às equipes de atendimento (1° e 2° níveis), os quais poderão ser acessados simultaneamente por várias pessoas (multiusuário). Inicialmente, no mínimo, os seguintes recursos terão scripts previamente preparados:
- a) sistemas operacionais de *desktop Windows 7*;
 - b) suíte de escritório *Microsoft (Office 2010)*; e
 - c) principais *browsers* de mercado (*MS Internet Explore 10, Mozilla Firefox e Google Chrome*); e
 - d) procedimentos básicos sobre microcomputadores, notebooks e impressoras (stand alone ou ligados em rede).
- 16.20. Poderá ser exigido na prova de conceito a demonstração do atendimento da ferramentas as seguintes disciplinas ITIL: Gestão de Incidentes, Gestão de



Configuração/Ativos; Gestão de Níveis Mínimos de Serviços; Gestão de Mudanças;
Gestão de Requisições; Gestão de Catálogo de Serviços e Gestão de Conhecimento.



ANEXO F
MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Nome da empresa:

CNPJ nº

Endereço:

Fone:

E-mail:

Declaro que vistoriei minuciosamente os locais para a prestação dos serviços constantes do objeto do Edital de ... nº.../..., e tomei conhecimento das reais condições de execução dos serviços, bem como coletei informações de todos os dados e elementos necessários à perfeita elaboração da proposta comercial, estando ciente de que o desconhecimento dessas condições não poderão ser alegados em desfavor da Administração Pública.

..., ... de ... de ...

Representante da Licitante

RG ... e CPF

Representante da EPL que acompanhou a vistoria:

..., ... de ... de ...

Assinatura

SIAPE ...



ANEXO G
TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

A Empresa _____, CNPJ _____, por meio de seu representante abaixo firmado, assume o compromisso de manter confidencialidade e sigilo sobre todas as informações técnicas e outras relacionadas a arquitetura e ambiente tecnológico da EPL, dentre outras, que obteve em razão de sua participação no Pregão Eletrônico nº _____. E assim se compromete:

- a) A não utilizar as informações a que tiver acesso para gerar benefício ilegal ou ilegítimo para si ou para terceiro, no presente ou no futuro, tampouco em prejuízo da EPL;
- b) A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação a que tiver acesso sobre o ambiente tecnológico da EPL;
- c) A não divulgar de nenhuma forma o material sobre o ambiente tecnológico da EPL que venha a ter acesso;
- d) A não repassar o conhecimento das informações, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso a elas, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

Data
Representante da Licitante
RG ... e CPF

ANEXO H
MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Processo nº:	Contrato nº:
Objeto:	Vigência:
Contratada:	CNPJ:
Identificador das Ordens de Serviço:	
Tarefas:	
Valor das Ordens de Serviço:	
Desconto/glosa/ajuste de pagamento:	
Data prevista para entrega do Relatório Gerencial de Serviços:	Data da efetiva entrega do Relatório Gerencial de Serviços:



Aos xxxx dias do mês xxxx de xxxx, com fundamento na Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010, e após acompanhamento, fiscalização e verificação dos serviços xxxxxx, prestados pela Contratada em epígrafe, realizados no período de xxx a xxx, certifico a conformidade dos mesmos com os termos contratuais.

Informo que foram verificados os níveis mínimos de serviço, resultando no seguinte xxxx.

Referidos serviços foram executados de forma satisfatória, ante as evidências xxxxx, razão pela qual lavro este TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO, para os fins legais e para efeitos de pagamento.

Cidade, de de .

Fiscal Técnico:

Demandante:

Representante da Contratada:

Nome/SIAPE

Nome/SIAPE

Nome/CPF

ANEXO I
MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Processo nº:	Contrato nº:
Objeto:	Vigência:
Contratada:	CNPJ:
Identificador das Ordens de Serviço:	
Tarefas:	
Valor das Ordens de Serviço:	
Desconto/glosa/ajuste de pagamento:	
Data prevista para entrega do Relatório Gerencial de Serviços:	Data da efetiva entrega do Relatório Gerencial de Serviços:

Aos xxxx dias do mês xxxx de xxxx, com fundamento na Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010, e após verificação dos serviços xxxxxx, prestados pela Contratada em epígrafe, realizados no período de xxx a xxx, ratificamos a conformidade dos mesmos com os termos contratuais.

Informo que foram verificados os níveis mínimos de serviço, resultando no seguinte xxxx.

Referidos serviços foram executados de forma satisfatória, ante as evidências xxxxx, razão pela lavramos este TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, para os fins legais e para efeitos de pagamento.

Cidade, de de .

Fiscal Requisitante:

Gestor:

Representante da Contratada:



Nome/SIAPE

Nome/SIAPE

Nome/CPF



ANEXO J
MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE

A Empresa _____, CNPJ _____, por meio de seu representante abaixo firmado, declara, sob as penas da lei (*marcar uma das opções*):

() que possui toda a infraestrutura, pessoal e as demais condições para execução do contrato decorrente do Pregão Eletrônico nº ____/____ da Empresa de Planejamento e Logística – EPL, de forma adequada e conforme todas as exigências expressas no Instrumento Convocatório, legais, ou regularmente emanadas da fiscalização.

() que assume o compromisso de montar toda a estrutura necessária para a execução do contrato decorrente do Pregão Eletrônico nº ____/____ da Empresa de Planejamento e Logística – EPL, de forma adequada e conforme todas as exigências expressas no Instrumento Convocatório, legais, ou regularmente emanadas da fiscalização, em até **35 (trinta e cinco) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU, com pessoal qualificado e em quantidade suficiente para a execução contratual, estando ciente de que, caso não o faça, o contrato poderá ser rescindido unilateralmente pela EPL, sem prejuízo das sanções legais e contratuais cabíveis.

Data
Representante da Licitante
RG ... e CPF



ANEXO K
RELAÇÃO DE INFRAESTRUTURA

A Empresa _____, CNPJ _____, por meio de seu representante abaixo firmado, declara, sob as penas da lei, que disponibilizará a seguinte infraestrutura para a execução do contrato decorrente do Pregão Eletrônico nº ____/____, da Empresa de Planejamento de Logística – EPL (*informações sobre as dependências físicas, inclusive sua localização; os equipamentos a serem disponibilizados, inclusive quantidade; as ferramentas e softwares; link de comunicação a ser disponibilizado, dentre outros*):

Data
Representante da Licitante
RG ... e CPF

ANEXO L
RELAÇÃO DE PESSOAL TÉCNICO

A Empresa _____, CNPJ _____, por meio de seu representante abaixo firmado, declara, sob as penas da lei, que disponibilizará a equipe técnica necessária e adequada para a prestação dos serviços decorrentes do Pregão Eletrônico nº ____/____, da Empresa de Planejamento e Logística – EPL, conforme nele especificado e que dimensionou sua equipe da seguinte maneira:

Nível de Atendimento	Tipo de profissional (junior, sênior, outro)	Formação	Experiência Profissional	Certificação	Quantidade
1º Nível

2º Nível

NOC

3º Nível	Serão disponibilizados, tempestivamente, profissionais em quantidade suficiente, e com a qualificação especificada pela EPL no Instrumento Convocatório e nas Ordens de Serviço demandadas da contrata.				

Data
Representante da Licitante
RG ... e CPF

EDITAL DE LICITAÇÃO - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2014

ANEXO II – MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº XX/2014, QUE ENTRE SI CELEBRAM A EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA S.A. - EPL E A EMPRESA XXX, PARA....

A EMPRESA DE PLANEJAMENTO E LOGÍSTICA S.A – EPL, Empresa Pública Federal, vinculada ao Ministério dos Transportes, com sede no Edifício Parque Cidade Corporate - Torre C, SCS Quadra 9, Lote C, 7º e 8º andares, em Brasília/DF, CEP 70.308-200, inscrita no CNPJ sob o n.º 15.763.423/0001-30, doravante denominada CONTRATANTE, neste ato representado por seu Diretor-Presidente, Sr. **XXXX**, (nacionalidade), (estado civil), portador da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF sob o nº _____, e pelo Diretor **XXX**, (nacionalidade), (estado civil), portador da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF sob o nº _____, nomeados pela Ata da 1ª Reunião Ordinária realizada em 08 de agosto de 2012, publicada no D.O.U. de 16 de agosto de 2012, e por outro lado a empresa xxx, inscrita no CNPJ sob o nº xxx, com endereço na xxx, CEP xxx, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo seu procurador _____, (nacionalidade), (estado civil), portador da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF sob o nº _____, resolvem celebrar o presente Contrato, em conformidade com o que consta do Processo Administrativo nº 50840.000.413/2013, referente ao Pregão Eletrônico nº **xx/2014**, e com fundamento na Lei nº 10.520/2002, ao Decreto nº 5.450/2005, que regulamentam a modalidade Pregão na forma Eletrônica; à Lei Complementar nº 123/2006; ao Decreto nº 3.722/2001; ao Decreto nº 6.204/2007; ao Decreto nº 7.174/2010; ao Decreto Lei nº 200/67; à Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010; à Instrução Normativa nº 02/2008, subsidiariamente à Lei nº 8.666/1993; demais legislações correlatas, mediante as Cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 Prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, para sustentação do ambiente tecnológico na Sede da Empresa de Planejamento e Logística – EPL, segundo as práticas preconizadas pelo *Information Technology Infrastructure Library – ITILv3* e *Control Objectives for Information and related Technology – COBIT 5*, por meio de suporte telefônico e remoto (1º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, método, processos de trabalho e pessoal técnico; suporte presencial (2º nível); suporte especializado (3º nível); e monitoria externa (NOC).

CLÁUSULA SEGUNDA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1 A presente contratação será executada pelo regime de empreitada por preço unitário, nos termos da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VINCULAÇÃO

3.1 Este Contrato guarda conformidade com o Edital do Pregão Eletrônico nº 03/2014 e seus anexos, vinculando-se, ainda, à Proposta da CONTRATADA e demais documentos constantes do Processo nº 50840.000.413/2013 que, independente de transcrição, integram este Instrumento.

CLÁUSULA QUARTA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1 São responsabilidades da Contratada:

- a) executar os serviços de suporte telefônico e remoto (1º nível); suporte presencial (2º nível); suporte especializado (3º nível); e monitoria externa, em conformidade com todas as especificações previstas neste documento;
- b) observar as práticas e processos preconizados pelo *Information Technology Infrastructure Library – ITILv3* e *Control Objectives for Information and related Technology – COBIT 5* na execução dos serviços;
- c) cumprir integral de todas as obrigações e especificações do Instrumento Convocatório e seus anexos;
- d) entregar à EPL a relação nominal dos profissionais que atuarão no suporte telefônico e remoto (1º nível), suporte presencial (2º nível) e monitoria externa, indicando o CPF e a área de atuação, bem como entregar os seus currículos, atestados, diplomas e certificações, conforme o caso, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis antes** da data prevista para a assinatura do contrato e sempre que solicitado pela fiscalização;
- e) entregar à EPL, juntamente com a relação nominal dos profissionais que atuarão no suporte telefônico e remoto (1º nível), suporte presencial (2º nível) e monitoria externa, mencionada na alínea anterior, a comprovação de vínculo dos profissionais com a contratada, adequado para o caso concreto e em conformidade com a legislação vigente, em especial a legislação trabalhista e a previdenciária, que, conforme o caso, pode ser

Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS; ou Contrato Social registrado na Junta Comercial, no caso de sócio; ou contrato de prestação de serviço regido pela legislação civil; ou outro meio, desde que legalmente aceito, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis antes** da data prevista para a assinatura do contrato e sempre que solicitado pela fiscalização;

f) entregar à EPL os documentos mencionados nas alíneas anteriores por meio de documento original; ou cópia autenticada; ou cópia acompanhada do original, para autenticação;

g) entregar os documentos mencionados nas alíneas anteriores sempre que houver mudança nos profissionais da equipe técnica;

h) participar, no prazo de **5 (cinco) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de gestão e fiscalização da EPL, sendo que a EPL convocará os representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião;

i) formalizar a indicação de preposto da contratada, e seu substituto, para a equipe de gestão e fiscalização da EPL, na reunião inicial de que trata a alínea anterior;

j) entregar Plano de Trabalho, contendo cronograma de execução da solução, em até **15 (quinze) dias**, contados da data de publicação do contrato no Diário Oficial da União - DOU. A contratada deverá entregar, juntamente com o Plano de Trabalho, um Plano de Transferência de Conhecimento, que consiste no fornecimento de subsídios para que as equipes técnicas da EPL obtenham todo o conhecimento necessário ao perfeito entendimento da solução, para que possam acompanhar e gerenciar a solução instalada;

k) instalar o sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM), juntamente com a base de conhecimento e o sistema de telefonia em até **20 (vinte) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU. O sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM) deverá possuir no mínimo 9 (nove) certificações *PinkVERIFY*, sendo que, sempre que solicitado, a contratada deverá fornecer à EPL uma cópia da base de dados do sistema em formato compatível com banco de dados *MySQL*;

l) utilizar sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM) de propriedade ou licenciado pela EPL, caso esta venha a adquirir ferramenta própria durante a vigência dos serviços objeto desta contratação e efetuar a migração da base de dados atual;

- m) instalar sistema de monitoria próprio ou utilizar o sistema existente na EPL (*Nagios*); e configurar os indicadores de níveis de serviço estabelecidos no Termo de Referência, em até **20 (vinte) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU;
- n) treinar os usuários da EPL para utilizar o sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM), com carga horária mínima de 2 (duas) horas, devendo o treinamento ser concluído em até **30 (trinta) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU;
- o) treinar o gestor e os fiscais do contrato, a fim de que possam acompanhar os chamados registrados, gerir as ordens de serviço e os relatórios necessários para monitoramento da execução contratual, com carga horária de 8 (oito) horas, devendo o treinamento ser concluído em até **30 (trinta) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU;
- p) capacitar a equipe técnica envolvida na execução dos trabalhos;
- q) iniciar a prestação dos serviços, após cumpridas as obrigações elencadas nas alíneas "d" a "j", acima, em até **35 (trinta e cinco) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU, sob pena de, caso não o faça, ensejar a rescisão unilateral do mesmo, aplicação de sanções administrativas e convocação da próxima licitante classificada;
- r) Implementar *link* de comunicação de dados, conforme descrito neste Termo de Referência, em até **60 (sessenta) dias**, contados da publicação do contrato no DOU;
- s) iniciar a execução das Ordens de Serviço do suporte telefônico e remoto (1º nível), suporte presencial (2º nível) e monitoria externa, em no máximo **3 (três) dias**, contados de sua emissão, se prazo diverso não constar da mesma;
- t) iniciar a execução das Ordens de Serviço do suporte especializado (3º nível) em no máximo **30 (trinta) dias**, contados de seu recebimento, se prazo diverso não constar da mesma;
- u) entregar à EPL a relação nominal dos profissionais que atuarão no suporte especializado (3º nível), indicando o CPF e a área de atuação; os currículos, atestados, diplomas e certificações, conforme exigências da Ordem de Serviço, acompanhados do Termo de Ciência do profissional e comprovação do seu vínculo com a contrata por meio legalmente aceitável, em especial a legislação trabalhista e a previdenciária (mediante Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS; ou Contrato Social registrado na Junta Comercial, no caso de sócio; ou contrato de prestação de serviço regido pela legislação civil,

ou outro meio, desde que legalmente aceito); bem como os documentos comprobatórios da experiência exigida, no prazo de até **25 (vinte e cinco) dias**, contados do recebimento da Ordem de Serviço, se prazo diverso não constar da mesma;

v) Executar as tarefas no prazo definido nas Ordens de Serviço;

w) manter o catálogo de serviços devidamente atualizado, em conformidade com a realidade da EPL;

x) entregar a primeira revisão do Catálogo de Serviço Preliminar para aprovação da EPL em até **90 (noventa) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU, e promover novas revisões **semestrais**, contadas a partir de então;

y) propor mudança ao Catálogo de Serviços e à base de conhecimento sempre que necessário, implementando-a caso aprovada pela EPL;

z) implementar o Catálogo de Serviços aprovado pela EPL, e todas as suas alterações, no sistema de gerenciamento de serviços, em até **5 (cinco) dias**, contados da comunicação formal quanto à aprovação por parte da EPL;

aa) manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da EPL;

bb) providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a EPL, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;

cc) manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à EPL, sempre que solicitada;

dd) alocar profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente, por motivação previsível ou imprevisível, sempre que a ausência implicar risco de não atingimento das metas de nível de serviço estabelecidas contratualmente;

ee) providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda as necessidades inerentes à execução dos serviços contratados;

- ff) solicitar à EPL a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;
- gg) administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços;
- hh) assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a EPL;
- ii) assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da EPL;
- jj) assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- kk) assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;
- ll) assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
- mm) responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da EPL ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
- nn) disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços de monitoria externa (NOC) e suporte telefônico e remoto (1º nível) (ex: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link de comunicação entre a EPL e a contratada);
- oo) prover sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM) com base de conhecimento em todas as etapas da prestação dos serviços;

- pp) monitorar externamente o ambiente tecnológico da EPL, providenciando tempestivamente os alertas e notificações necessárias para evitar desconformidades, indisponibilidade e ou incidentes/problemas;
- qq) manter, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- rr) planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- ss) encaminhar à unidade fiscalizadora as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços e Ordens de Serviço executadas;
- tt) reportar à EPL, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da EPL;
- uu) elaborar e apresentar à EPL, 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;
- vv) guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a EPL;
- ww) providenciar cópia para todos os profissionais alocados na execução dos serviços de normas internas da EPL que porventura venham a ser disponibilizadas, bem como zelar pela observância de tais normas;
- xx) solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de ciência, de acordo com modelo constante do **ANEXO B** deste contrato, e entregar os termos assinados à EPL;
- yy) entrega do termo de ciência, assinado pelos novos empregados envolvidos na execução contratual, no caso de substituição ou inclusão de empregados por parte da contratada;
- zz) entregar os Termo de Compromisso e o Termo de Ciência constantes do **ANEXO B** deste contrato, na reunião inicial;

aaa) facilitar e entregar documentos relativos ao seu preço, inclusive composições de custos unitários, ou correspondentes ao esclarecimento de dúvidas quanto às obrigações contratuais, sempre que solicitado pela EPL;

bbb) apresentar mensalmente à contratante cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados pela EPL; e

ccc) fornecer, após o término da vigência contratual, como parte da garantia dos serviços prestados, pelo período de **90 (noventa) dias**, todas as informações necessárias à transição para novos contratos realizados pela EPL, além de elaborar e atualizar toda a documentação que por ventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

4.2 Na hipótese de subcontratação, permanecem inalteradas as responsabilidades da Contratada quanto à execução contratual.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1 São responsabilidades da Contratante:

- a) efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato, no prazo de **20 (vinte) dias**, contados da data de recebimento da Nota Fiscal/Fatura;
- b) permitir acesso dos profissionais da contratada às dependências, equipamentos, *softwares* e sistemas de informação da EPL, conforme necessário para execução dos serviços;
- c) prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da contratada ou por preposto dessa;
- d) exercer a fiscalização dos serviços prestados;
- e) comunicar oficialmente à contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

- f) avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela contratada, mediante Termo de Aceite Provisório e Definitivo, no prazo de **6 (seis) dias úteis**, contados do recebimento do referido relatório, observando as metas de nível de serviço alcançadas, ou, no mesmo prazo, recusá-lo motivadamente;
- g) disponibilizar cópia das normas internas pertinentes à execução dos serviços;
- h) cumprir integralmente as obrigações e especificações do Instrumento Convocatório e seus anexos;
- i) acompanhar a execução contratual e, se for o caso, aplicar penalidades à contratada;
- j) emitir Ordens de Serviços para o suporte telefônico e remoto (1º nível), suporte presencial (2º nível) e monitoria externa com, no mínimo, **3 (três) dias** de antecedência para o início da execução das tarefas nelas especificadas, podendo prazo diverso ser acordado entre as partes; e
- k) emitir Ordens de Serviços para o suporte especializado (3º nível) com, no mínimo, **30 (trinta) dias** de antecedência para o início da execução das tarefas nelas especificadas, podendo prazo diverso ser acordado entre as partes.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

6.1 O prazo de vigência deste Contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de sua publicação, podendo ser prorrogado, nos termos do inciso II, artigo 57, da Lei nº 8.666/93.

CLAÚSULA SÉTIMA – DOS PREÇOS

7.1 O valor total do presente Contrato é R\$ **XX (XX)**, conforme valores unitários e totais constantes do Anexo B deste Contrato.

CLÁUSULA OITAVA – DO PAGAMENTO

8.1 A frequência de aferição e avaliação das tarefas executadas por meio das Ordens de Serviço e respectivos níveis de serviço será mensal, devendo a contratada elaborar relatório gerencial de

serviços, apresentando-o à EPL até o **5º (quinto) dia útil** do mês subsequente ao da conclusão das Ordens de Serviço.

8.2 Nos termos do artigo 25, inciso III, alíneas "a" e "h" da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010, o pagamento está condicionado à aprovação do relatório gerencial de serviços, mediante emissão do Termo de Recebimento Provisório e Definitivo do serviço executado no mês de referência da fatura, que implica no seu atesto, o que deverá ocorrer no prazo de até **6 (seis) dias úteis**, contados da data de recebimento do relatório. Os fiscais e o gestor poderão devolver o relatório à contratada, motivadamente, para ajustes que se fizerem necessários, ou recusá-lo, no mesmo prazo.

8.3 O pagamento será realizado no prazo de até **20 (vinte) dias**, contados da data de recebimento da nota fiscal/fatura na EPL, contendo o detalhamento dos produtos e serviços executados, de acordo com as especificações e quantidades descritas no Edital.

8.4 O adimplemento da obrigação contratual dar-se-á com a comprovação efetiva do cumprimento das obrigações previstas no Edital e seus anexos.

8.5 O pagamento somente será efetuado com o atesto da nota fiscal/fatura, que deverá ser concedido pelo fiscal do contrato em até **05 (cinco) dias**, contados do recebimento da mesma, ou, no mesmo prazo, devolvê-la motivadamente à CONTRATADA para correções.

8.6 Os pagamentos serão condicionados ao cumprimento integral das obrigações pactuadas, sendo que em caso de cumprimento parcial ou descumprimento total das mesmas, a CONTRATADA estará sujeita a sanções, as quais incidirão percentualmente sobre o valor da garantia prestada e do valor total do contrato, segundo escala de gradação prevista nas sanções, constantes no Termo de Referência.

8.7 A CONTRATANTE se reserva no direito de não proceder ao pagamento se, no ato da atestação, o objeto não estiver de acordo com as especificações dispostas no Termo de Referência.

8.8 A CONTRATANTE se reserva no direito de não efetuar o pagamento se os dados constantes da nota fiscal/fatura estiverem em desacordo com os dados da empresa vencedora do certame licitatório, obrigatoriamente com o número de inscrição do CNPJ apresentado nos documentos de habilitação, na proposta e no Contrato, não se admitindo notas fiscais/faturas emitidas com outros CNPJ's.

8.9 Havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, a respectiva nota fiscal/fatura será restituída à CONTRATADA para as correções necessárias e o pagamento ficará sobrestado até que ela providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o

prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

8.10 Caso a CONTRATADA não faça as correções apontadas no prazo de **02 (dois) dias úteis**, incidirá em multas, conforme as sanções previstas neste Contrato.

8.11 A devolução da documentação de cobrança não aprovada de forma justificada pela CONTRATANTE não será motivo para que a CONTRATADA suspenda a entrega de produtos, a execução dos serviços, ou deixe de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

8.12 O documento de consulta ao SICAF (art. 36, §1º, inciso II e §6º, Instrução Normativa MPOG nº 02/2008) deverá ser anexado ao processo de pagamento.

8.13 A não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA dará ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação de sanções administrativas.

8.14 Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA não executou as atividades contratadas; ou não executou as atividades contratadas conforme as especificações técnicas exigidas no Edital.

8.15 O pagamento será efetuado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária.

8.16 Não será admitido o pagamento antecipado sob qualquer pretexto.

8.17 Ocorrendo atraso de pagamento, provocado exclusivamente pela CONTRATANTE, o valor devido será acrescido de atualização financeira, e a sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

Onde:

EM = Encargos Moratórios.

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I = índice de compensação financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$I = (TX)$$

$$I = (6/100)$$

$$I = 0,0001644$$

$$365 \quad 365$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

8.18 Caso o licitante seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, de acordo com a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

CLÁUSULA NONA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1 A despesa decorrente da contratação correrá à conta da Dotação Orçamentária da União, Programa de Trabalho nº 26.122.2126.2000.0001 - Natureza da Despesa 3390.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

10.1 O contrato será acompanhado por empregados da EPL, no objetivo de garantir a adequada prestação dos serviços que compõem a Solução de Tecnologia da Informação e compreende, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010, as seguintes tarefas:

- a) Elaboração do Plano de Inserção da Contratada, em conformidade com o artigo 11, inciso V, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2010, pelo **Gestor** e pelos **Fiscais do Contrato**, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, contados da data de publicação do contrato no DOU, que contemplará, no mínimo: o repasse à contratada de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens; e a disponibilização de infraestrutura à contratada, quando couber;
- b) Realização de reunião inicial, no prazo de **5 (cinco) dias**, contados da data de publicação do contrato no DOU, convocada pelo seu **Gestor**, com a participação dos **Fiscais**, da contratada, e demais intervenientes por ele identificados, cuja pauta observará, no mínimo: apresentação do preposto da contratada, pelo seu representante legal; entrega, pela contratada, do termo de compromisso e do termo

de ciência devidamente preenchidos e assinados; e esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;

- c) Encaminhamento formal de Ordens de Serviço ao preposto da contratada;
- d) Monitoramento da execução, pelos **fiscais** e pelo **Gestor do Contrato**;
- e) Confeção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório, a cargo do **Fiscal Técnico** do contrato;
- f) Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, a cargo dos **Fiscais Técnico e Requisitante** do contrato;
- g) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos **Fiscais Técnico e Requisitante** do contrato;
- h) Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do **Fiscal Administrativo** do contrato;
- i) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, a cargo dos **Fiscais Administrativo e Técnico** do contrato;
- j) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, a cargo do **Gestor do Contrato**;
- k) Encaminhamento de indicação de sanções por parte do **Gestor do Contrato** para a Área Administrativa;
- l) Confeção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de pagamento, a cargo do **Gestor** e do **Fiscal Requisitante** do contrato;
- m) Autorização para emissão de nota(s) fiscal(is), a ser(em) encaminhada(s) ao preposto da contratada, a cargo do **Gestor do Contrato**;
- n) Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do **Fiscal Administrativo** do contrato;

- o) Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, a cargo do **Fiscal Requisitante** do contrato;
- p) Verificação de manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação, a cargo dos **Fiscais Técnico e Requisitante** do Contrato;
- q) Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual, a cargo do **Gestor do Contrato**;
- r) Manutenção do Histórico de Gerenciamento do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica, a cargo do **Gestor do Contrato**;
- s) transição contratual, quando aplicável, e encerramento do contrato, que deverá observar o Plano de Sustentação;
- t) No caso de prorrogação contratual, o **Gestor do Contrato** deverá, com base na documentação contida no Histórico de Gerenciamento do contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, encaminhar à Área Administrativa, com **pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência** do término do contrato, documentação explicitando os motivos para a prorrogação; e
- u) No caso dos demais aditamentos contratuais, o **Gestor do Contrato** deverá encaminhar, à Área Administrativa, documentação explicitando os motivos para tal aditamento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA GARANTIA TÉCNICA

11.1 Para os serviços executados pelo suporte presencial (2º nível) e suporte especializado (3º nível) a contratada deverá fornecer garantia técnica de **3 (três) meses**, contados a partir do Termo de Recebimento Definitivo do respectivo serviço.

11.2 A EPL poderá solicitar, dentro do período de garantia, sem qualquer ônus adicional, a correção ou reexecução de serviços ou documentos entregues que apresentem problemas ou incorreções.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA GARANTIA CONTRATUAL

12.1 A Contratada deverá apresentar à Contratante, no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, contados da data de publicação do contrato no DOU, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de **5% (cinco por cento)** do valor total do contrato (para 12 meses), podendo optar por caução em dinheiro, títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

12.2 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) prejuízo advindo do não cumprimento do contrato;
- b) prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; e
- c) multas e indenizações impostas à Contratada pela Contratante, oriundas do inadimplemento das obrigações contratuais.

12.3 Não serão aceitas garantias em cujos termos não constem expressamente os eventos indicados no item anterior.

12.4 A garantia prestada em dinheiro, por depósito caucionado, deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal, em conta expressamente indicada pela Contratada, com correção monetária.

12.5 O atraso superior a **30 (trinta) dias** na entrega da garantia autoriza a EPL a promover a retenção dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor do contrato a título de garantia, a serem depositados na Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da Contratada, sem prejuízo das sanções previstas neste documento.

12.6 O garantidor deverá declarar expressamente que tem plena ciência dos termos do Edital e das cláusulas contratuais.

12.7 O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

12.8 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 Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

- b) Quando a Contratante e a seguradora assim acordarem; e
- c) No término da vigência contratual, caso a Contratante não comunique a ocorrência de sinistros.

12.9 A Contratante não executará a garantia na ocorrência, comprovada e reconhecida em processo administrativo, de uma ou mais das seguintes hipóteses:

- a) caso fortuito ou força maior;
- b) alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
- c) descumprimento das obrigações pela Contratada decorrentes de atos ou fatos praticados pela Contratante; e
- d) atos ilícitos dolosos comprovadamente praticados por empregados da Contratante.

12.10 Cabe à Contratante apurar a isenção da responsabilidade prevista no item anterior, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado.

12.11 Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas acima.

12.12 A garantia, se prestada na forma de fiança bancária ou seguro-garantia, deverá ter validade mínima que abarque a vigência do contrato, sendo renovada, tempestivamente, no caso de prorrogação.

12.13 No caso de garantia na modalidade de Carta de Fiança, deverá constar da mesma expressa renúncia pelo fiador, aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

12.14 Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente pela Contratante, em pagamento de multa que a ela tenha sido aplicada ou outra situação prevista contratualmente e legalmente, a Contratada deverá proceder à respectiva reposição, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados da data em que tiver sido notificada.

12.15 Quando efetuadas alterações no contrato ou no documento que serviu de base para aceitação do risco pela seguradora, o valor da garantia deverá acompanhar tais modificações, devendo a seguradora emitir o respectivo endosso.

12.16 Quando efetuadas alterações no prazo do contrato ou no documento que serviu de base para aceitação do risco pela seguradora, em virtude das quais se faça necessária a modificação da vigência da apólice, esta deverá acompanhar tais modificações, devendo a seguradora ser acionada para emitir o respectivo endosso.

12.17 Na restituição de garantia realizada em dinheiro, seu valor ou saldo será corrigido com base na variação do Índice IPCA/IBGE.

CLÁUSULA DÉCIMA TECEIRA – DO REAJUSTE

13.1 O Contrato será reajustado, com o interregno mínimo de 01 (um) ano, contado da data da proposta contratada, segundo o índice IPCA/IBGE.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

14.1 Este Contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nos casos previstos no Artigo 57, inciso II da Lei nº 8.666/93, sempre por meio de Termos Aditivos.

14.2 A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços objeto deste Contrato, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste Instrumento contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1 Com fundamento no artigo 7º da Lei nº. 10.520/2002, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a prévia e ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste documento e demais cominações legais, aquele que:

- a) convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;

- b) deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- c) ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
- d) não manter a proposta;
- e) falhar ou fraudar na execução do contrato;
- f) comportar-se de modo inidôneo; ou
- g) cometer fraude fiscal.

15.2 O retardamento da execução previsto na letra "c" do item acima estará configurado quando a contratada deixar de iniciar a execução no prazo estabelecido pela EPL, sem causa justificada, ou paralisar a execução do contrato por prazo superior a **10 (dez) dias**.

15.3 Para os fins da letra "f" do **item 12.1**, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.

15.4 Será aplicada multa punitiva de 20% (vinte por cento) sobre o valor estimado para a contratação quando a licitante praticar os seguintes atos:

- a) convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- b) deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- c) comportar-se de modo inidôneo; ou
- d) cometer fraude fiscal.

15.5 O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a contratada a multas de mora, por ocorrência, calculadas da seguinte forma:

- a) multa de 0,5% (meio por cento), sobre o valor da Ordem de Serviço para Service Desk, na hipótese de ocorrer atrasos em mais de 30% dos chamados ou requisições efetuados em decorrência da referida Ordem de Serviço. Será considerado atraso o tempo que exceda o limite estabelecido nos indicadores de nível de serviço;

- b) multa de 0,5% (meio por cento), sobre o valor da Ordem de Serviço para Suporte a Infraestrutura na hipótese de ocorrer atrasos em mais de 25% dos chamados ou requisições efetuados em decorrência da referida Ordem de Serviço. Será considerado atraso o tempo que exceda o limite estabelecido nos indicadores de nível de serviço;
- c) multa de 0,5% (meio por cento), sobre o valor total da Ordem de Serviço, no caso de inexecução de sub-tarefas rotineiras, sem justificativa aceita pela fiscalização;
- d) multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) sobre o valor anual do contrato, por dia de atraso no **início da prestação dos serviços**, até o 30º (trigésimo) dia. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso poderá ser considerada a inexecução total da avença;
- e) multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor anual do contrato, por dia de atraso **na entrega da garantia**, até o 30º (trigésimo) dia. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso a EPL poderá reter o valor da garantia das faturas e créditos da contratada; e
- f) multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) sobre o valor anual do contrato, por dia de atraso **em qualquer outro prazo contratual contado em dias**, até o 30º (trigésimo) dia. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso poderá ser considerada a inexecução total da avença.

15.6 Pela inexecução total ou parcial do objeto do contrato, a EPL poderá, garantida a prévia e ampla defesa, aplicar à contratada as seguintes sanções:

- I. Advertência;
- II. Multa punitiva de 2% (dois por cento) sobre o valor total das requisições, incidentes, rotinas e demandas realizadas no mês de referência, quando ocorrer disponibilidade mensal inferior a 97% (noventa e sete por cento) quanto a serviços críticos e outros que lhe deem suporte;
- III. Multa punitiva de 1% (um por cento) sobre o valor total das requisições, incidentes, rotinas e demandas realizadas no mês de referência, quando ocorrer mais de 11 incidentes mensais causados pela contratada, em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos;

IV. Multa punitiva de 1% (um por cento) sobre o valor total das requisições, incidentes, rotinas e demandas realizadas no mês de referência, quando ocorrer mais de 10 falhas de notificação mensais quanto a incidentes, erros funcionais, quedas de serviços críticos e instabilidade de recursos em produção para as equipes da EPL;

V. Multa punitiva de 0,5% (meio por cento) sobre o valor anual do contrato, por ocorrência, nas seguintes situações:

- a) alocar profissional sem qualificação para a execução dos serviços;
- b) deixar de substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições;
- c) recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, sem motivo justificado;
- d) deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da fiscalização;
- e) deixar de manter a documentação de habilitação atualizada;
- f) executar serviço em desacordo com o Edital e seus anexos; ou
- g) ensejar o retardamento da execução contratual.

VI. Multa punitiva de 1% (um por cento) sobre o valor anual do contrato, por ocorrência, nas seguintes situações:

- a) deixar de entregar ou entregar de forma incompleta documentação exigida;
- b) deixar de executar qualquer serviço descrito no Edital e seus anexos;
- c) suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais;

d) executar serviço em desacordo com o Edital e seus anexos, pela segunda vez, desde que a primeira ocorrência tenha sido devidamente formalizada pela fiscalização; ou

e) falhar ou der causa à inexecução parcial do contrato em circunstância ou descumprimento, cuja multa não esteja expressamente prevista aqui.

VII. Multa punitiva de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, por ocorrência, nas seguintes situações:

a) destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes; ou

b) não manter a proposta, salvo se em decorrência de fato superveniente e devidamente justificado.

VIII. Multa punitiva de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, por ocorrência, nas seguintes situações:

a) fraudar na execução contratual;

b) der causa à inexecução total do contrato; ou

c) nos casos de rescisão contratual a que a contratada der causa.

IX. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração contratante, por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

X. 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 o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

15.7 A inexecução de qualquer tarefa ou sub-tarefa poderá ser considerada como inexecução parcial do contrato para fins de sanção administrativa e rescisão.

15.8 Se as infrações cometidas pela contratada ocorrerem por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificados e aceitos pela contratante, a contratada ficará isenta das penalidades supra mencionadas.

15.9 A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia contratual, quando for o caso. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a contratada pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela contratante, ou cobrada administrativa e judicialmente.

15.10 Caso não exista crédito em favor da contratada para desconto da multa aplicada, deverá ela recolher o respectivo valor aos cofres públicos, devidamente atualizado, em até **10 (dez) dias úteis**, contados da notificação de aplicação da penalidade, por meio da Guia de Recolhimento da União – GRU, em agência do Banco do Brasil S/A, comprovando o recolhimento à Contratante, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, também contados da referida notificação.

15.11 Esgotado o prazo de **10 (dez) dias úteis** para recolhimento da multa sem sua quitação e comprovação junto à EPL, o débito será acrescido de 1% (um por cento) de juros de mora por mês/fração, inclusive referente ao mês da quitação/consolidação do débito, além de ser corrigido monetariamente.

15.12 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela contratada à contratante, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

15.13 Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deverá ser complementada no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, contado da solicitação da EPL, sob pena de se caracterizar atraso ou descumprimento contratual.

15.14 As sanções de advertência; suspensão temporária de participar de licitação e impedimento de contratar com a EPL por até 2 (dois) anos; declaração de inidoneidade; e impedimento para licitar e contratar com a União por até 05 (cinco) anos poderão ser aplicadas juntamente com as de multa.

15.15 As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a contratada de ser acionada judicialmente pela responsabilização civil derivada de perdas e danos à EPL, decorrentes das infrações cometidas.

15.16 As sanções deverão ser atuadas e formalizadas em processo administrativo, no qual seja assegurada a prévia e ampla defesa à Contratada, nos prazos legalmente previstos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA RESCISÃO

16.1 O presente Contrato poderá ser rescindido na forma e na ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas nos artigos 77 a 80 da Lei n.º 8.666/93.

16.2 A rescisão deste Contrato pode ser:

- a) determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666/1993;
- b) amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de licitação, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE; e precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente; e
- c) judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.

16.3 Este Contrato poderá ser rescindido por inexecução de quaisquer das obrigações estipuladas neste Contrato, sem prejuízo das sanções estabelecidas.

16.4 Os casos de rescisão contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

16.5 A CONTRATADA reconhece desde já os direitos da CONTRATANTE, em caso de rescisão administrativa, por qualquer um dos motivos previstos no Inciso I do artigo 79 da Lei nº 8.666/93.

16.6 Ocorrendo rescisão unilateral com base nos Incisos XII e XVII do artigo 78 da Lei nº 8.666/93, sem que haja culpa da CONTRATADA, lhe serão assegurados os direitos previstos no § 2º do artigo 79 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS

17.1 Os casos omissos serão resolvidos com base nas disposições constantes da Lei nº 8.666/93, dos princípios de Direito Público, aplicando-se, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de direito privado.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO

18.1 Incumbirá a CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento de Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União, até 20 (vinte) dias da data de sua assinatura, com indicação da modalidade de licitação e de seu número de referência, como condição de eficácia.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – FORO

19.1 Fica eleito o foro da Seção Judiciária da Justiça Federal, em Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato, nos termos do disposto no § 2º, do art. 55, da Lei nº 8.666/93, em sua redação atual.

E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Contrato Administrativo em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito, as quais, depois de lidas e achadas conforme, serão assinadas pelos representantes das partes, CONTRATANTE e CONTRATADA.

Brasília, de de 2014.

Diretor Presidente

CONTRATANTE

Diretor

CONTRATANTE

Representante Legal

CONTRATADA

TESTEMUNHA DA EPL:

TESTEMUNHA DA CONTRATADA:

ANEXO A DO CONTRATO- TERMO DE CIÊNCIA E COMPROMISSO

TERMO DE CIÊNCIA

Contrato N°:			
Objeto:			
Gestor do Contrato:		Mat.:	
Contratante (Órgão):			
Contratada:		CNPJ	
Preposto da Contratada:		CPF	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinado declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

_____ de _____ de 2014

CIÊNCIA	
CONTRATADA	
Funcionários	
_____ <Nome>	_____ <Nome>
Mat.	Mat.:
_____ <Nome>	_____ <Nome>

Mat.	Mat.
_____	_____
<i><Nome></i>	<i><Nome></i>
Mat.	Mat.
_____	_____
<i><Nome></i>	<i><Nome></i>
Mat.	Mat.

TERMO DE COMPROMISSO

Este Termo de Compromisso ("Termo") é celebrado entre:

CONTRATANTE xxxxxxxxxxxxxx, Endereço xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxxx ,personificação xxxxxx, neste ato representadas por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais, e CONTRATADA xxxxxxxxxxxxxx, Endereço xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxxx ,personificação xxxxxx, neste ato representadas por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais.

O Órgão e a Empresa podem ser referidas individualmente como Parte e coletivamente como Partes, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO QUE as Partes estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que possa incluir, entre outras, uma ou mais das seguintes relações ("Relação"): serviços de marketing, consultas, pesquisa e desenvolvimento, fornecimento/venda, teste/ensaio, colaboração, agenciamento, licitação, ou qualquer outra parceria que envolva a divulgação de Informações Confidenciais de uma Parte a outra;

CONSIDERANDO QUE as Partes podem divulgar entre si Informações Confidenciais, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração

da divulgação destas Informações Confidenciais;

CONSIDERANDO QUE as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações Confidenciais, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, "Informações Confidenciais" significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Receptora"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de clientes, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas Informações Confidenciais quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Receptora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Receptora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Receptora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de Informações Confidenciais for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Receptora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Receptora obrigada também a enviar a Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Receptora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Receptora não divulgará nenhuma Informação Confidencial da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

I. A Parte Receptora, (i) não usará as Informações Confidenciais para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.

II. As Partes deverão proteger as Informações Confidenciais que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias Informações Confidenciais.

III. A Parte Receptora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas Informações Confidenciais, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.

IV. A Parte Receptora informará imediatamente a Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não-divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Receptora.

V. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou Informações Confidenciais, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

VI. A Parte Receptora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às Informações Confidenciais que cumpram tais obrigações de sigilo.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Receptora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual

descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não serão interpretados de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigarão a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.

7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da Parte Divulgadora para a Parte Recebedora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.

8. Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Recebedora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As Partes concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

11. A Parte Recebedora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Recebedora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer

reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

13. A não-observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados e demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.

14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Recebedora.

15. O não-exercício por qualquer das uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.

16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os seus efeitos legais em qualquer das situações tipificadas neste Termo.

17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora, em razão do presente objetivo, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.

18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.

19. O fornecimento de Informações Confidenciais pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprouver.

20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, Patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.

21. A Contratada declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pela Contratante para execução do Contrato, tanto nas dependências da Contratante como externamente.

22. A Contratada responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da Contratante.

23. Este Termo contém o acordo integral entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das Partes, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Verificar

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

_____, _____ de _____ de 2014.

DE ACORDO	
CONTRATANTE	CONTRATADA
<p>_____</p> <p><Nome></p> <p>Mat.:</p>	<p>_____</p> <p><Nome></p> <p>Mat.:</p>
Testemunha 1	Testemunha 2

<p>_____</p> <p><i><Nome></i></p> <p>Mat.:</p>	<p>_____</p> <p><i><Nome></i></p> <p>Mat.:</p>
---	---

ANEXO B DO CONTRATO - PLANILHA DE PREÇOS

Solução	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total Para 12 meses
<p>Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, para sustentação do ambiente tecnológico na Sede da Empresa de Planejamento e Logística – EPL, segundo as práticas preconizadas pelo <i>Information Technology Infrastructure Library – ITILv3</i> e <i>Control Objectives for Information and related Technology – COBIT 5</i>, por meio de suporte telefônico e remoto (1º nível), com disponibilização de infraestrutura tecnológica, instalações físicas, método, processos de trabalho e pessoal técnico; suporte presencial (2º nível); suporte especializado (3º nível); e monitoria externa (NOC).</p>	UMS	61.521,60	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<p>Valor total por extenso:</p>				