



EDITAL			
<b>Pregão Eletrônico nº 47/2017</b>		<b>Data de abertura: 25/09/2017 às 14h</b> no sítio <a href="http://www.comprasnet.gov.br">www.comprasnet.gov.br</a>	
<b>TC</b> <b>034.304/2016-9</b>	<b>SRP?</b> <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	<b>Exclusiva ME/EPP?</b> <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	<b>Reserva de quota ME/EPP?</b> <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não
<b>Objeto:</b> Contratação de Unidades de Serviços Técnicos de Infraestrutura de TI (USIT) para prestação de serviços técnicos e especializados continuados, na área de Tecnologia da Informação (TI).		<b>Decreto 7.174?</b> <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<b>Margem de preferência?</b> <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não
<b>Valor total estimado</b> R\$ 9.271.392,00		<b>Vistoria?</b> <input checked="" type="checkbox"/> Obrigatória <input type="checkbox"/> Facultativa <input type="checkbox"/> Não se aplica	<b>Amostra/Demonstração?</b> <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não
<b>Prazo para envio da proposta/documentação:</b> Até 2 (duas) horas após a convocação realizada pela Pregoeira.			
<b>Pedidos de esclarecimentos</b> Até 20/09/2017 para o endereço <a href="mailto:cpl@tcu.gov.br">cpl@tcu.gov.br</a>		<b>Impugnações</b> Até 21/09/2017 para o endereço <a href="mailto:cpl@tcu.gov.br">cpl@tcu.gov.br</a>	
<b>Documentação de habilitação (Veja Seção XI)</b>			
<b>Requisitos básicos e específicos:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sicaf ou documentos equivalentes</li><li>2. Certidão CNJ</li><li>3. Certidão Portal Transparência</li><li>4. Certidão CNDT</li></ol>		<b>Requisitos específicos</b> <ol style="list-style-type: none"><li>5. Atestados</li><li>6. Declaração de Vistoria</li></ol>	
<b>Item 1</b>			
<b>Adjudicação: GLOBAL</b> <b>Local de entrega:</b> Os serviços presenciais serão executados nas dependências do Edifício Sede e Anexos do TRIBUNAL de Contas da União (TCU) em Brasília e eventualmente, por solicitação específica, no site de Contingência do TCU localizado no TRIBUNAL Superior do Trabalho (TST).  TRIBUNAL de Contas da União (TCU) – Datacenter principal SAFS - Quadra 04 - Lote 01 70042-900 Brasília – DF  TRIBUNAL Superior do Trabalho (TST) – Datacenter de contingência SAFS - Quadra 08 - Lote 01 70070-600 Brasília – DF			



**TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO  
SECRETARIA DE LICITAÇÕES, CONTRATOS E PATRIMÔNIO  
DIRETORIA DE LICITAÇÕES**

**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 47/2017**

O **Tribunal de Contas da União - TCU** e este **Pregoeiro**, designado pela Portaria-  
Segedam nº 11, de 2 de janeiro de 2017, levam ao conhecimento dos interessados que, na forma  
da **Lei n.º 10.520/2002**, do **Decreto n.º 5.450/2005**, da **Lei Complementar n.º 123/2006** e,  
subsidiariamente, da **Lei n.º 8.666/1993** e de outras normas aplicáveis ao objeto deste certame,  
farão realizar licitação na modalidade **Pregão Eletrônico** mediante as condições estabelecidas  
neste Edital.

**DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO:**

**DIA: 25 de setembro de 2017**

**HORÁRIO: 14h (horário de Brasília/DF)**

**ENDEREÇO ELETRÔNICO: [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)**

**CÓDIGO UASG: 30001**

**SEÇÃO I – DO OBJETO**

**1.** A presente licitação tem como objeto a contratação de Unidades de Serviços Técnicos de Infraestrutura de TI (USIT) para prestação de serviços técnicos especializados continuados, na área de Tecnologia da Informação (TI), pelo período de 12 (doze) meses, prorrogável até 60 (sessenta) meses, sob os formatos **Serviços de Suporte Técnico de Infraestrutura (SSIT)** e **Serviços de Suporte Técnico para Atendimentos Excepcionais ou Programados (SSITE)**, conforme especificações constantes do Anexo I – Termo de Referência.

**1.1.** Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no Comprasnet e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

**SEÇÃO II – DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

**2.** A despesa com a execução do objeto desta licitação pelo período de **12 (doze) meses** é estimada em **R\$ 9.271.392,00 (nove milhões duzentos e setenta e um mil trezentos e noventa e dois reais)**, conforme o item 6. Orçamento Estimativo do Anexo I – Termo de Referência.

### SEÇÃO III – DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3. Poderão participar deste **Pregão** os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - Sicaf e perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI), por meio do sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).

3.1. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste **Pregão** deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto à SLTI, onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento e receber instruções detalhadas para sua correta utilização.

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

4. Não poderão participar deste **Pregão**:

4.1. Empresário suspenso de participar de licitação e impedido de contratar com o TCU, durante o prazo da sanção aplicada;

4.2. Empresário declarado inidôneo para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;

4.3. Empresário impedido de licitar e contratar com a União, durante o prazo da sanção aplicada;

4.4. Empresário proibido de contratar com o Poder Público, em razão do disposto no art. 72, § 8º, V, da Lei nº 9.605/98;

4.5. Empresário proibido de contratar com o Poder Público, nos termos do art. 12 da Lei nº 8.429/92;

4.6. Quaisquer interessados enquadrados nas vedações previstas no art. 9º da Lei nº 8.666/93;

4.6.1. Entende-se por “participação indireta” a que alude o art. 9º da Lei nº 8.666/93 a participação no certame de empresa em que uma das pessoas listadas no mencionado dispositivo legal figure como sócia, pouco importando o seu conhecimento técnico acerca do objeto da licitação ou mesmo a atuação no processo licitatório.

4.7. Sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;

4.8. Empresário cujo estatuto ou contrato social não seja pertinente e compatível com o objeto deste **Pregão**;

4.9. Empresário que se encontre em processo de dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, concordata, fusão, cisão, ou incorporação;



**4.10.** 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;

**4.11.** Consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição.

#### SEÇÃO IV – DA VISTORIA

**5.** A **licitante deverá**, mediante agendamento prévio, realizar vistoria técnica nas instalações do Tribunal de Contas da União, em Brasília-DF, com acompanhamento de técnicos da **Secretaria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação – Setic**, ocasião em que a **licitante** receberá informações detalhadas relativas ao ambiente de TI do TCU.

**5.1.** A vistoria será acompanhada por representante do TCU, designado para esse fim, o qual visará a declaração comprobatória da vistoria efetuada.

**5.1.1.** As **licitantes** deverão trazer a declaração de vistoria previamente elaborada em conformidade com o Anexo III deste Edital, em nome da **licitante**, com duas cópias, em papel timbrado e assinado por seu representante legal.

**6.** A vistoria será limitada a um interessado por vez e deverá ser previamente agendada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas à data de sua realização e deverá ser realizada até 24 (vinte e quatro) horas antes da data e horário estabelecidos no preâmbulo deste Edital para a abertura do **Pregão**.

**6.1.** A vistoria deverá ser agendada junto à Secretaria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação por meio do telefone (61) 3316-7276.

**7.** Por ocasião da realização da vistoria a **licitante** deverá entregar ao representante do TCU, designado para o acompanhamento da vistoria, o Termo de Responsabilidade e Sigilo, devidamente preenchido e assinado por seu representante legal, conforme modelo constante do Anexo II do Edital.

**8.** Tendo em vista a obrigatoriedade da realização da vistoria, as **licitantes** não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste **Pregão**.

#### SEÇÃO V – DA PROPOSTA

**9.** A **licitante** deverá encaminhar proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

**9.1.** A **licitante** deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o valor **global anual da proposta**, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.



- 9.2.** A **licitante** deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital.
- 9.3.** A **licitante** deverá declarar, em campo próprio do Sistema, sob pena de inabilitação, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.
- 9.4.** A **licitante** enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do Sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da LC nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos nessa lei.
- 9.5.** A **licitante** apta ao exercício do direito de preferência estabelecido no Decreto n.º 7.174/2010 deverá declarar, em campo próprio do Sistema, que atende aos requisitos previstos na legislação.
- 9.6.** A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou ao direito de preferência sujeitará a **licitante** às sanções previstas neste Edital.
- 10.** As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.
- 10.1.** Qualquer elemento que possa identificar a **licitante** importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas nesse Edital.
- 10.2.** Até a abertura da sessão, a **licitante** poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.
- 10.3.** O **Pregoeiro** deverá suspender a sessão pública do **Pregão** quando constatar que a avaliação da conformidade das propostas, de que trata o art. 22, § 2º, do Decreto n.º 5.450/2005, irá perdurar por mais de um dia.
- 10.3.1.** Após a suspensão da sessão pública, o **Pregoeiro** enviará, via *chat*, mensagens às **licitantes** informando a data prevista para o início da oferta de lances.
- 11.** As propostas terão validade de **60 (sessenta) dias**, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.
- 11.1.** Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam as **licitantes** liberadas dos compromissos assumidos.

## SEÇÃO VI – DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

- 12.** A abertura da sessão pública deste **Pregão**, conduzida pelo **Pregoeiro**, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).
- 13.** Durante a sessão pública, a comunicação entre o **Pregoeiro** e as **licitantes** ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.



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

#### SEÇÃO VII – DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

15. O **Pregoeiro** verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

16. Somente as **licitantes** com propostas classificadas participarão da fase de lances.

#### SEÇÃO VIII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES

17. Aberta a etapa competitiva, as **licitantes** classificadas poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do horário e valor consignados no registro de cada lance.

18. A **licitante** somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado no sistema.

19. Durante o transcurso da sessão, as **licitantes** serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação da ofertante.

20. Em caso de empate, prevalecerá o lance recebido e registrado primeiro.

21. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da **licitante**, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

22. Durante a fase de lances, o **Pregoeiro** poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

23. Se ocorrer a desconexão do **Pregoeiro** no decorrer da etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível às **licitantes**, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

24. No caso de a desconexão do **Pregoeiro** persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do **Pregão** será suspensa automaticamente e terá reinício somente após comunicação expressa às participantes no sítio [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).

25. O encerramento da etapa de lances será decidido pelo **Pregoeiro**, que informará, com antecedência de 1 a 60 minutos, o prazo para início do tempo de iminência.

26. Decorrido o prazo fixado pelo **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 pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a fase de lances.



## SEÇÃO IX – DO BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

**27.** Após a fase de lances, se a proposta mais bem classificada não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, e houver proposta de microempresa ou empresa de pequeno porte que seja igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta mais bem classificada, proceder-se-á da seguinte forma:

**27.1.** A microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos, contados do envio da mensagem automática pelo sistema, apresentar uma última oferta, obrigatoriamente inferior à proposta do primeiro colocado, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias e observado o valor estimado para a contratação, será adjudicado em seu favor o objeto deste **Pregão**;

**27.1.1.** Caso a **licitante** tenha utilizado a prerrogativa de efetuar oferta de desempate, conforme art. 44, da Lei Complementar nº 123/2006, será verificado no Portal da Transparência do Governo Federal, no endereço eletrônico <http://www.portaldatransparencia.gov.br>, e no Portal da Transparência do Poder Judiciário, no endereço eletrônico [www.portaltransparencia.jus.br](http://www.portaltransparencia.jus.br), se o somatório de ordens bancárias recebidas pela **licitante**, relativas ao último exercício e ao exercício corrente, até o mês anterior ao da data da licitação, fixada no preâmbulo deste Edital, já seria suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido, conforme art. 3º da mencionada Lei Complementar.

**27.2.** Não sendo vencedora a microempresa ou a empresa de pequeno porte mais bem classificada, na forma da subcondição anterior, o sistema, de forma automática, convocará as **licitantes** remanescentes que porventura se enquadrem na situação descrita nesta condição, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

**27.3.** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas ou empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido nesta condição, o sistema fará um sorteio eletrônico, definindo e convocando automaticamente a vencedora para o encaminhamento da oferta final do desempate;

**27.4.** A convocada que não apresentar proposta dentro do prazo de 5 (cinco) minutos, controlados pelo Sistema, decairá do direito previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar n.º 123/2006;

**27.5.** Na hipótese de não contratação nos termos previstos nesta Seção, o procedimento licitatório prossegue com as demais **licitantes**.

## SEÇÃO X – DO DIREITO DE PREFERÊNCIA

**28.** Este **Pregão** submete-se às regras relativas ao direito de preferência estabelecidas no Decreto n.º 7.174/2010.

**29.** O exercício do direito de preferência disposto no Decreto n.º 7.174/2010 será concedido após o encerramento da fase de lances, observando-se, nesta ordem, os seguintes procedimentos:

- 29.1.** Aplicam-se as regras de preferência para as microempresas e empresas de pequeno porte dispostas na Seção IX deste Edital;
- 29.2.** Não ocorrendo a contratação na forma da subcondição anterior, aplicam-se as regras de preferência previstas no art. 5º do Decreto n.º 7.174/2010, com a classificação das **licitantes** cujas propostas finais estejam situadas até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida, para a comprovação e o exercício do direito de preferência;
- 29.3.** Convocam-se as **licitantes** para exercício do direito de preferência, obedecidas as regras dispostas nos incisos III e IV art. 8º do Decreto n.º 7.174/2010;
- 29.4.** Não ocorrendo a contratação na forma da subcondição anterior, o procedimento licitatório prossegue com as demais **licitantes**.

## SEÇÃO XI – DA NEGOCIAÇÃO

**30.** O **Pregoeiro** poderá encaminhar contraproposta diretamente à **licitante** que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação.

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

## SEÇÃO XII – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

**31.** A **licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar** deverá encaminhar a proposta de preço adequada ao último lance, devidamente preenchida na forma do Anexo IV – Modelo de Proposta de Preços, em arquivo único, no prazo de **2h (duas horas)**, contado da convocação efetuada pelo **Pregoeiro** por meio da opção “Enviar Anexo” no sistema Comprasnet.

- 31.1.** Os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo **Pregoeiro**.

- 31.1.1.** Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados ao Serviço de Pregão e Cotação Eletrônica do Tribunal de Contas da União, situado no Setor de Administração Federal Sul – SAFS, quadra 04, lote 1, Anexo I, sala 103, CEP 70042-900, Brasília-DF.

- 31.2.** A **licitante** que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada nesta seção, será desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.

**32.** O **Pregoeiro** examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor estimado e à compatibilidade da proposta com as especificações técnicas do objeto.



- 32.1.** O **Pregoeiro** poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do TCU ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.
- 32.2.** Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.
- 32.3.** Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da **licitante**, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.
- 32.4. Não serão aceitas propostas com valor de USIT superior ao estimado ou com preços manifestamente inexequíveis.**
- 32.4.1. Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos dela declarados são coerentes com os de mercado e conformes ao dimensionamento mínimo das equipes de profissionais a serem alocadas ao futuro contrato, indicado nos itens 5.4 a 5.8 do Termo de Referência, Anexo I do Edital.**
- 32.5.** Será desclassificada a proposta que não corrigir ou não justificar eventuais falhas apontadas pelo **Pregoeiro**.

### SEÇÃO XIII – DA HABILITAÇÃO

- 33.** A habilitação das **licitantes** será verificada por meio do Sicaf (habilitação parcial) e da documentação complementar especificada neste Edital.
- 34.** As **licitantes** que não atenderem às exigências de habilitação parcial no Sicaf deverão apresentar documentos que supram tais exigências.
- 35.** Realizada a habilitação parcial no Sicaf, será verificado eventual descumprimento das vedações elencadas na Condição 4 da Seção III – Da Participação na Licitação, mediante consulta ao:
- 35.1.** Sicaf, a fim de verificar a composição societária das empresas e certificar eventual participação indireta que ofenda ao art. 9º, III, da Lei nº 8.666/93;
- 35.2.** Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico [www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);
- 35.3.** Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico [www.portaldatransparencia.gov.br/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/ceis).
- 36.** As consultas previstas na Condição anterior realizar-se-ão em nome da sociedade empresária **licitante** e também de eventual matriz ou filial e de seu sócio majoritário.
- 37.** Efetuada a verificação referente ao cumprimento das condições de participação no certame, a habilitação das **licitantes** será realizada mediante a apresentação da seguinte documentação complementar:

- 37.1.** Comprovação de patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, quando qualquer dos índices Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral, informados pelo Sicafe, for igual ou inferior a 1;
- 37.2.** 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, tendo em vista o disposto no art. 3º da Lei nº 12.440, de 7 de julho de 2011;
- 37.3.** Declaração de vistoria, conforme modelo constante do Anexo III;
- 37.4.** Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter a **licitante** prestado ou estar prestando, por um ano ininterrupto, ao menos 11 (onze) dos 16 (dezesesseis) serviços apresentados na tabela a seguir. Dos 11 (onze) serviços, é obrigatória a comprovação de prestação prévia dos relacionados nas condições 37.4.1, 37.4.2, 37.4.8, 37.4.9, 37.4.11, 37.4.13 e 37.4.14:

Condição	Obrigatoriedade	Descrição da Comprovação Exigida
37.4.1	Sim	Administração e suporte de ambiente de Tecnologia da Informação (TI) utilizando as melhores práticas da ISO/IEC 20000 ou ITIL v3.
37.4.2	Sim	a) Administração e suporte de ambiente de virtualização <i>VMware vSphere</i> versão 6.0 ou superior, com pelo menos 600 (seiscentas) máquinas virtuais, 45 (quarenta e cinco) <i>hypervisors</i> 6.0 (ou superior). b) Administração e suporte de ambiente de virtualização <i>VMware vCLOUD</i> licenciada em hosts, com, pelo menos, 100 cores de <i>CPU</i> . O ambiente deve ser gerenciado pela console de administração do <i>vCenter</i> .
37.4.3	Não	Administração e suporte de ambiente de virtualização <i>vRealize Orchestrator</i> e <i>VMware vRA</i> versão 6.0 ou superior.
37.4.4	Não	Administração e suporte de ambiente de virtualização <i>vSphere Replication</i> e <i>VMware SRM</i> versão 6.0 ou superior.
37.4.5	Não	Administração e suporte de ambiente na plataforma Oracle Database Server RAC versão 11g ou superior em ambientes de TI com, pelo menos, 1.000 (mil) estações de rede.
37.4.6	Não	Administração e suporte de ambiente na plataforma Microsoft SQL Server versão 2008 ou superior, em solução que utilize cluster Microsoft.
37.4.7	Não	Administração e suporte de ambiente de servidores de aplicação na plataforma JBOSS EAP versão 6.3 ou superior.

37.4.8	Sim	Administração e suporte de ambiente Microsoft Windows 2012 Server ou superior nas funções de: Controlador de Domínio, RADIUS, DNS Corporativo, DHCP. O ambiente administrado deve ter, pelo menos, 15 controladores de domínio distribuídos geograficamente.
37.4.9	Sim	a) Administração e suporte de ambiente <i>Linux</i> com <b>pelo menos 180 (cento e oitenta) servidores;</b> b) Administração e suporte de ambiente <i>Windows Server</i> 2008 ou superior com, pelo menos, 400 (quatrocentos) servidores e um <i>Cluster Microsoft</i> .
37.4.10	Não	Administração e suporte de ambiente de <i>Backup</i> com, pelo menos, 4 (quatro) servidores de mídia e 1PB de dados protegidos.
37.4.11	Sim	Administração e suporte de equipamentos de rede, com no mínimo 2.000 (dois mil) nós (estações de trabalho, hosts, elementos ativos de rede).
37.4.12	Não	Administração e suporte de subsistemas de armazenamento de categoria <i>mid-range</i> com, pelo menos, 500 TB de espaço total (volume líquido ou utilizável) e com, no mínimo, 150 LUNs criadas.
37.4.13	Sim	Administração e suporte de rede SAN contendo equipamentos do fabricante Brocade (ou O&M) composta por, no mínimo, 186 (cento e oitenta e seis) portas ativas, divididas em dois <i>fabrics</i> , com uso não convergente da tecnologia FC (fibre channel). O ambiente administrado deve utilizar multipath em suas HBAs.
37.4.14	Sim	Prestação de serviços de NOC ou operação de <i>DATACENTER</i> , em regime 24x7.
37.4.15	Não	Administração de ambiente com solução de gerenciamento de contêineres <i>Rancher</i> .
37.4.16	Não	Administração de ambiente Oracle VM versão 3.3 ou superior.

**38.** Para auxílio na análise dos atestados ou declarações de capacidade técnica, o **Pregoeiro**, mediante diligência, poderá requerer contratos, ordens de serviço, editais, termos de referência, relatórios de atendimento de chamados e/ou afins.

**39.** **Não será aceito o somatório de atestados para a obtenção do quantitativo mínimo exigido em cada subcondição da tabela acima:**

**39.1.** Será aceita a soma de atestados para comprovar o número mínimo de 11 (onze) comprovações (um atestado para cada subcondição da tabela acima);

**39.2.** **Em relação à condição 37.4.2, será aceita a soma de atestados para comprovar o atendimento aos subitens “a” e “b” separadamente, ou seja, um**

**atestado para o item “a” e outro atestado para o item “b”, mantida a vedação especificada na condição 39;**

**39.3. Em relação à condição 37.4.9, será aceita a soma de atestados para comprovar o atendimento aos subitens “a” e “b” separadamente, ou seja, um atestado para o item “a” e outro atestado para o item “b”, mantida a vedação especificada na condição 39.**

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

**41.** Os documentos que não estejam contemplados no Sicaf deverão ser remetidos em conjunto com a proposta de preços indicada na Condição 31, em arquivo único, por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet, no mesmo prazo estipulado na mencionada condição.

**41.1.** Os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pelo **Pregoeiro**.

**41.1.1.** Os originais ou cópias autenticadas, caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados ao Serviço de Pregão e Cotação Eletrônica do Tribunal de Contas da União, situado no Setor de Administração Federal Sul – SAFS, Quadra 04, Lote 1, Anexo I, sala 103, CEP 70042-900, Brasília-DF.

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

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

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

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

**41.6.** Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, a realização do pagamento ou parcelamento do débito e a emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

**41.6.1.** O prazo para regularização fiscal será contado a partir da divulgação do resultado da fase de habilitação.



**41.6.2.** A prorrogação do prazo previsto poderá ser concedida, a critério da administração pública, quando requerida pela **licitante**, mediante apresentação de justificativa.

**41.7.** A não regularização da documentação, no prazo previsto na subcondição anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, e facultará ao **Pregoeiro** convocar as **licitantes** remanescentes, na ordem de classificação.

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

**43.** Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a **licitante** será declarada vencedora.

#### **SEÇÃO XIV – DA DEMONSTRAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**44.** Não se exigirá demonstração do serviço ofertado.

#### **SEÇÃO XV – DO RECURSO**

**45.** Declarada a vencedora, o **Pregoeiro** abrirá prazo de 30 (trinta) minutos, durante o qual qualquer **licitante** poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

**45.1.** A falta de manifestação no prazo estabelecido autoriza o **Pregoeiro** a adjudicar o objeto à **licitante vencedora**.

**45.2.** O **Pregoeiro** examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

**45.3.** A **licitante** que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais **licitantes**, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo da recorrente.

**46.** Para efeito do disposto no § 5º do artigo 109 da Lei nº 8.666/1993, fica a vista dos autos do TC 034.304/2016-9 franqueada aos interessados.

**47.** As intenções de recurso não admitidas e os recursos rejeitados pelo **Pregoeiro** serão apreciados pela autoridade competente.

**48.** O acolhimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

#### **SEÇÃO XVI – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

**49.** O objeto deste **Pregão** será adjudicado pelo **Pregoeiro**, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá à autoridade competente para homologação.



50. A homologação deste **Pregão** compete ao Secretário-Geral de Administração do Tribunal de Contas da União.
51. O objeto deste **Pregão** será adjudicado globalmente à **licitante vencedora**.

#### SEÇÃO XVII – DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

52. Depois de homologado o resultado deste **Pregão**, a **licitante vencedora** será convocada para assinatura do contrato, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.
- 52.1. Poderá ser acrescentada ao contrato a ser assinado qualquer vantagem apresentada pela **licitante vencedora** em sua proposta, desde que seja pertinente e compatível com os termos deste Edital.
53. O prazo para a assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela **licitante vencedora** durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo TCU.
54. Por ocasião da assinatura do contrato, verificar-se-á por meio do Sicafe e de outros meios se a **licitante vencedora** mantém as condições de habilitação.
55. Quando a **licitante** convocada não assinar o contrato no prazo e nas condições estabelecidos, poderá ser convocada outra **licitante** para assinar o contrato, após negociações e verificação da adequação da proposta e das condições de habilitação, obedecida a ordem de classificação.

#### SEÇÃO XVIII – DAS SANÇÕES

56. A **licitante** ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no Sicafe, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo de multa de até 30% (trinta por cento) do valor estimado para a contratação e demais cominações legais, nos seguintes casos:
- 56.1. Cometer fraude fiscal;
- 56.2. Apresentar documento falso;
- 56.3. Fizer declaração falsa;
- 56.4. Comportar-se de modo inidôneo;
- 56.5. Não assinar o contrato no prazo estabelecido;
- 56.6. Deixar de entregar a documentação exigida no certame;
- 56.7. Não mantiver a proposta.
57. Para os fins da subcondição 56.4, reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93.

#### SEÇÃO XIX – DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

58. Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste **Pregão** mediante petição a



ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico [cpl@tcu.gov.br](mailto:cpl@tcu.gov.br), até as 19 horas, no horário oficial de Brasília-DF.

**59.** O **Pregoeiro**, auxiliado pelo setor técnico competente, decidirá sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

**60.** Acolhida a impugnação contra este Edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

**61.** Os pedidos de esclarecimentos devem ser enviados ao **Pregoeiro** até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente para o endereço eletrônico [cpl@tcu.gov.br](mailto:cpl@tcu.gov.br).

**62.** As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no sistema eletrônico para os interessados.

## SEÇÃO XX – DISPOSIÇÕES FINAIS

**63.** Ao Secretário-Geral de Administração do Tribunal de Contas da União compete anular este **Pregão** por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, e revogar o certame por considerá-lo inoportuno ou inconveniente diante de fato superveniente, mediante ato escrito e fundamentado.

**63.1.** A anulação do **Pregão** induz à do contrato.

**63.2.** As **licitantes** não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

**64.** É facultado ao **Pregoeiro** ou à autoridade superior, em qualquer fase deste **Pregão**, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação.

**65.** 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.

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

**66.** 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.

**67.** Aplicam-se às cooperativas enquadradas na situação do art. 34 da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, todas as disposições relativas às microempresas e empresas de pequeno porte.



68. Em caso de divergência entre normas infralegais e as contidas neste Edital, prevalecerão as últimas.

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

#### **SEÇÃO XXI – DOS ANEXOS**

70. São partes integrantes deste Edital os seguintes anexos:

**70.1.** Anexo I – Termo de Referência;

**70.2.** Anexo II – Termo de Responsabilidade e Sigilo;

**70.3.** Anexo III – Modelo de Declaração de Vistoria;

**70.4.** Anexo IV – Modelo de Proposta de Preços;

**70.5.** Anexo V – Detalhamento do Ambiente de TI do TCU (a ser entregue na vistoria);

**70.6.** Anexo VI – NMS Específico para Ilhas de Operação e *Backup*;

**70.7.** Anexo VII – Minuta do Contrato;

**70.8.** Anexo VIII – Modelo de Carta de Fiança Bancária para Garantia de Execução Contratual;

**70.9.** Anexo IX – Listagem de Tarefas (a ser entregue na vistoria).

#### **SEÇÃO XXII – DO FORO**

71. As questões decorrentes da execução deste Instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Brasília/DF, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, salvo nos casos previstos no art. 102, inciso I, alínea “d” da Constituição Federal.

Brasília, 12 de setembro de 2017

Nathália Brilhante Barbosa  
**Pregoeira**

## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. Objeto

1.1. Contratação de Unidades de Serviços Técnicos de Infraestrutura de TI (USIT) para prestação de serviços técnicos especializados continuados, na área de Tecnologia da Informação (TI), pelo período de 12 (doze) meses, prorrogável até 60 (sessenta) meses, sob dois formatos:

- **Serviços de Suporte Técnico de Infraestrutura (SSIT)** contemplando operação, monitoração, administração, sustentação e manutenção, com garantias de disponibilidade de serviços da INFRAESTRUTURA de TI do Tribunal e *softwares* básicos correspondentes, base dos Sistemas Informatizados do Tribunal, incluindo correção de erros, atendimentos de CHAMADOS de suporte e manutenção, atualização de *softwares* licenciados ao Tribunal, alterações de ambiente e resolução de INCIDENTES.
  - Esse serviço será prestado e estruturado em **Ilhas de Atendimento e Suporte a Serviços de TI** (também denominadas apenas de Ilhas ou Ilhas de Atendimento) com características e perfis profissionais próprios e específicos de cada um, descritos no presente documento, além das seguintes características gerais:
    - 9 (Nove) Ilhas de Atendimento em regime de atendimento presencial 12x5, de segunda a sexta-feira no período das 8 h às 20 h, para os serviços de **Infraestrutura de Rede e de Diretório, Infraestrutura de Aplicação, Infraestrutura de Banco de Dados, Infraestrutura de Virtualização, Infraestrutura de Armazenamento e Storage, Infraestrutura Business Intelligence (BI), Sistemas Operacionais, Infraestrutura de Monitoramento e Configuração (MC), Documentação e Planejamento**, uma para cada um dos Serviços de TI delegados para a responsabilidade da CONTRATADA, **segundo o escalonamento/cronograma de implantação aqui previsto**, constituídas nos termos do presente documento. Será exigível, sem custo adicional para o Tribunal, dentro do escopo desse serviço, apenas nos casos e **condições específicas** definidas no presente documento, atendimento remoto ou presencial fora desse horário, para INCIDENTES de INDISPONIBILIDADE classificados pelo Tribunal como de SEVERIDADE 1 ou 2 (Classificações máximas de severidade).
    - 1 (Uma) **Ilha de Atendimento de Infraestrutura de Backup** em regime 24x7, ininterruptamente, 365 dias por ano.
    - 1 (Uma) **Ilha de Atendimento e Operação do Datacenter e Ambiente de TI** (ou simplesmente Ilha de Operação), 24x7, ininterruptamente, 365 dias por ano.

- **Serviços de Suporte Técnico para Atendimentos Excepcionais ou Programados (SSITE)**, compreendendo o planejamento e a realização de manutenções **programadas** e/ou atendimento de CHAMADOS de suporte que, pela sua natureza, devam ser realizadas em **dia não útil, OU fora do horário** de expediente normal das Ilhas cujos conhecimentos sejam necessários para sua realização, por meio de **ORDEM DE SERVIÇO previamente negociada e precificada** segundo os limites e **critérios**, estabelecidos no presente documento.

1.2. A remuneração do SSIT será função de indicadores mensais de desempenho e **disponibilidade do ambiente e dos serviços**, assim como função de indicadores de atendimento dos CHAMADOS e INCIDENTES. A remuneração do SSITE será função das OS executadas/concluídas, no mês de sua conclusão, salvo autorização expressa do Gestor do Contrato ou negociação prévia estabelecida na própria OS, levando-se em conta as entregas (produtos) efetivamente feitas, assim como indicadores de desempenho e qualidade.

1.3. O TETO mensal da remuneração da CONTRATADA será o somatório de USIT de todas as ILHAS efetivamente constituídas, no decorrer do contrato e existentes no mês de competência, cada qual segundo o seu valor determinado neste documento (será referido pela sigla VSSIT o valor máximo de remuneração do SSIT no mês) adicionados dos valores devidos pelas OS concluídas (a sigla VOS designará o valor máximo de remuneração do SSITE no mês). O TETO, portanto, será a soma do VSSIT e do VOS. A **remuneração efetiva** será o TETO **abatido** dos valores calculados de descontos devidos pelo não atingimento das metas dos indicadores de desempenho, qualidade e disponibilidade segundo as regras estabelecidas no presente documento.

1.4. A presente contratação substituirá o contrato 10/2015. Registre-se que o serviço prestado no escopo desse contrato 10/2015, é serviço essencial e de natureza continuada, prestando-se a manter, operar e suportar o ambiente de infraestrutura de TI do TCU, **alicerce para todos os sistemas de missão crítica do TCU que se apoiam em soluções informatizadas centralizadas**.

1.5. A presente contratação está alinhada com:

- Objetivo Estratégico do Plano Estratégico do TCU 2015-2021 (Portaria – TCU Nº 141, de 1 de abril de 2015) - **Assegurar suporte de bens e serviços adequado às necessidades do TCU.**
- Linha de ação do PDTI 2016-2017 (Portaria – CGTI Nº 01, de 16 de Maio de 2016) – **Assegurar a capacidade e a disponibilidade da Infraestrutura de TI para suporte às necessidades de negócio.**

## 2. Demandas Estimativas

2.1. O volume da contratação está estimado em um máximo de 110.400. No caso da plenitude de execução de todas as ILHAS, nos níveis adequados de atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos no presente documento, há a expectativa de execução de ao menos 67.600 Unidades de Serviços Técnicos de Infraestrutura de TI (USIT) em um período de 12 (doze) meses, distribuídas de forma aproximada, conforme tabela abaixo:



Objeto de Contratação	Quantidade máxima estimativa p/ 12 meses	Quantidade mínima estimativa p/ 12 meses
1. Serviços de Suporte Técnico de Infraestrutura (SSIT)	92.400 USIT	64.000 USIT
2. Serviços de Suporte Técnico de Infraestrutura Excepcional (SSITE)	18.000 USIT	3.600 USIT
Totais	110.400 USIT	67.600 USIT

2.2. A estimativa de demanda anual para as USIT foi baseada nas seguintes premissas e critérios:

- Para o SSIT
  - Alocação, necessariamente presencial nos horários previstos nesse documento, de profissionais, atendendo as qualificações exigidas, organizados em Ilhas, para desempenho das atribuições previstas, assim como interlocução contínua com as demais equipes de desenvolvimento e de suporte existentes no Tribunal, planejamento de atividades de suporte e manutenção e planejamento e elaboração de novas OS. A tabela a seguir relaciona as Ilhas de Atendimento e as respectivas remunerações por mês de efetivo desempenho:

Ilha de atendimento	Remuneração (USITs)
Operação de <i>Datacenter</i> e Ambiente de TI	1500
Infraestrutura de <i>Backup</i>	1000
Infraestrutura de <i>Business Intelligence</i>	700
Infraestrutura de Rede e Diretório	700
Infraestrutura de Aplicação	500
Infraestrutura de Banco de Dados	700
Infraestrutura de Virtualização	500
Infraestrutura de Armazenamento e <i>Storage</i>	500
Infraestrutura de Sistemas Operacionais	500
Infraestrutura de Monitoramento e Gerência de Configuração	600
Documentação e Planejamento	500
<b>Total mensal</b>	<b>7700</b>

Remuneração mensal das Ilhas

- Os valores devem ser entendidos como o valor esperado apenas no caso de todas as ILHAS previstas estarem implantadas e em execução e que os descontos aplicáveis por não atingimento de metas de indicadores e Níveis Mínimos de Serviço (NMS) sejam os mínimos possíveis ou inexistentes. Isso posto, alerta-se que **uma incidência sustentada** e não justificada de 30% de desconto (em meses sucessivos ou em número expressivo de meses nos termos do Edital e Anexos) pode caracterizar, a critério do Tribunal, inadequação na execução do contrato e sujeitá-lo a eventual rescisão antecipada sem prejuízo de outras condições e sanções por inexecução, nos termos previstos no Edital e Anexos. Levando-se essas observações em conta é que se estabeleceu a expectativa, não vinculante para o Tribunal, de 67.600 USIT.
- Para o SSITE – Estimativa de manutenção programada mínima ou tarefas que pela urgência, natureza ou complexidade assim o exijam, a critério do Tribunal, estimados de forma não vinculante para o Tribunal, em um mínimo de 24 OS e máximo de 120 OS, a serem realizadas em finais de semana ou hora não útil ao longo do ano. Reitera-se que cada OS deve ser negociada previamente entre as partes segundo os termos e critérios estabelecidos em item próprio desse documento. Em particular antecipa-se que a precificação da OS, nos termos dos critérios aqui estabelecidos, diz respeito, primordialmente, ao produto/serviço entregue ao final de sua execução, levando-se em conta questões de complexidade e capacitação.

2.3. O volume de CHAMADOS de suporte ou INCIDENTES, no âmbito do SSIT, tendo como base levantamentos de CHAMADOS e INCIDENTES coletados nos sistemas de registro do Tribunal assim como na execução de contratações anteriores, está estimado:

- Entre 600 e 1.800 para a Ilha de *Backup* por mês
- Entre 200 e 800 para cada uma das demais ILHAS.

### 3. Papéis no Contrato e Regras de Compartilhamento

#### 3.1. Preposto

3.1.1. Profissional(is) designado(s) pela CONTRATADA para representá-la junto ao Tribunal, durante a execução dos serviços, recebendo as demandas, administrando a equipe da CONTRATADA e zelando pelo eficaz atendimento aos requisitos contratuais.

3.1.2. Na reunião inicial, a CONTRATADA designará um ou mais profissionais para ser o seu **preposto** como também seus substitutos eventuais. Sempre que houver mudanças, esses representantes administrativos deverão ter as suas indicações formalizadas junto ao Tribunal. O substituto eventual atuará somente na ausência do **preposto** titular.

3.1.3. O preposto deverá estar disponível de segunda a sexta, presencialmente no TCU, por 8 horas diárias durante o período de expediente do Tribunal (das 8 h às 20 h);

3.1.4. Deve ser possível a comunicação com o preposto fora do horário de atendimento presencial. No caso de haver profissional da CONTRATADA prestando serviço para o Tribunal em horários não úteis, também deverá ser designado **preposto**, que poderá ser acionado, ainda que remotamente, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério do Tribunal.

3.1.5. Para atividades realizadas fora do horário de expediente do Tribunal, a CONTRATADA deverá disponibilizar números de celular e escala do(s) profissional(ais) que responderão pelo papel de preposto(s).

3.1.6. Caberá ao **preposto**:

- Informar ao Tribunal problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços.
- Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.
- Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA.
- Assegurar que as determinações do Tribunal sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços.
- Proceder ao registro de atas de reunião, as quais deverão ser disponibilizadas para o Tribunal sempre que solicitadas.
- Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas.
- Participar, quando convocado pelo Tribunal, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades.
- Elaborar, quando solicitado, minuta de **OS**, para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, Fiscais Técnicos e Gestor do Contrato.
- Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos.
- Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das **ORDENS DE SERVIÇO**.
- Informar os profissionais da CONTRATADA que serão os responsáveis pelo atendimento da **ORDEM DE SERVIÇO**.
- Acompanhar a execução de todas as **ORDENS DE SERVIÇO**, garantindo o cumprimento dos **Níveis Mínimos de Serviço**.
- Informar ao Tribunal sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das **ORDENS DE SERVIÇO**.
- Realizar a entrega dos serviços e produtos previsto nas **ORDENS DE SERVIÇO** e nas demais obrigações deste Edital e Anexos.
- Obter do Gestor do Contrato ou dos servidores por ele indicados, as assinaturas de autorização e ateste das **ORDENS DE SERVIÇO** a serem executadas ou concluídas, previamente a execução ou posterior a conclusão, respectivamente.
- Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço.

3.1.7. O papel de preposto pode ser compartilhado **somente** com o papel de Gerente Técnico da Ilha de Documentação e Planejamento, ou Gerente Técnico de Operação de *Datacenter* ou de Analista da Ilha de Documentação e Planejamento.

### 3.2. Gerente técnico

3.2.1. Papel exercido por um dos profissionais alocados exclusivamente em uma única Ilha de Atendimento, responsável pela coordenação técnica e supervisão da Ilha em que estiver alocado. Este profissional é o ponto de contato técnico entre a equipe técnica do TCU e a equipe da CONTRATADA.

3.2.2. É vedado ao Gerente Técnico assumir qualquer outro papel no contrato com exceção do papel de Analista na Ilha pela qual for o responsável.

3.2.3. Responsável por gerenciar as atividades técnicas dos Analistas inseridos na Ilha sob sua responsabilidade, recebendo as demandas, administrando a qualidade da execução dos serviços sob sua responsabilidade e zelando pelo eficaz atendimento aos requisitos contratuais.

3.2.4. O Gerente Técnico deve preencher, além dos requisitos técnicos da Ilha de Atendimento em que estiver alocado como analista, os requisitos adicionais para a gerência técnica.

3.2.5. Os Gerentes Técnicos responsáveis por cada uma das Ilhas de Atendimento deverão estar disponíveis de segunda-feira a sexta-feira, presencialmente no TCU, durante período de 8 horas diárias no horário de expediente do TCU (das 8 h às 20 h).

3.2.6. Deve ser possível a comunicação com os gerentes técnicos do contrato fora do horário de atendimento presencial. Sempre que estiver em execução alguma atividade em horário não útil, os **Gerentes Técnicos** das ILHAS envolvidas na execução da atividade devem estar disponíveis e acessíveis, presencialmente ou por telefone indicado pela CONTRATADA.

3.2.7. As definições relativas ao papel de Gerente Técnico se aplicam a todas as Ilhas de Atendimento de regime 12x5 e também para a Ilha de *Backup*.

3.2.8. Caberá ao Gerente Técnico sempre que legalmente possível:

- Informar ao Tribunal problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços.
- Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.
- Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA.
- Assegurar que as determinações do Tribunal sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços.
- Proceder ao registro de atas de reunião, as quais deverão ser disponibilizadas para o Tribunal sempre que solicitadas.
- Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas.
- Participar, quando convocado pelo Tribunal, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades.

- Elaborar, quando solicitado, minuta de **OS**, para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, Fiscais Técnicos e Gestor do Contrato.
- Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos.
- Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das **ORDENS DE SERVIÇO**.
- Informar os profissionais da CONTRATADA que serão os responsáveis pelo atendimento da **ORDEM DE SERVIÇO**.
- Acompanhar a execução de todas as **ORDENS DE SERVIÇO**, garantindo o cumprimento dos **Níveis Mínimos de Serviço**.
- Informar ao Tribunal sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das **ORDENS DE SERVIÇO**.
- Realizar a entrega dos serviços e produtos previstos nas **ORDENS DE SERVIÇO** e nas demais obrigações deste Edital e Anexos.
- Obter do Gestor do Contrato ou dos servidores por ele indicados, as assinaturas de autorização e ateste das **ORDENS DE SERVIÇO** a serem executadas ou concluídas, previamente a execução ou posterior a conclusão, respectivamente.
- Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço.

### 3.3. Gerente Técnico de Operação de *Datacenter*

3.3.1. Este profissional é o ponto de contato técnico entre a equipe técnica do TCU e a equipe da CONTRATADA.

3.3.2. O Gerente Técnico de Operação de *Datacenter* deve preencher, além dos requisitos técnicos da Ilha de Operação e *Datacenter* e Ambiente de TI em que estiver alocado como analista, os requisitos adicionais para a gerência técnica.

3.3.3. O Gerente Técnico de Operação de *Datacenter*, responsável pela Ilha de Operação de *Datacenter* e Ambiente de TI, deverá estar disponível de segunda-feira a sexta-feira, presencialmente no TCU, durante período de 8 horas diárias no horário de expediente do TCU (das 8 h às 20 h).

3.3.4. **É vedado ao Gerente Técnico de Operação de *Datacenter* assumir qualquer outro papel no contrato.**

### 3.4. Analista

3.4.1. Profissional que atua nas atividades técnicas exclusivamente em uma única Ilha de Atendimento.

3.4.2. Deve haver a presença de Analistas alocados em cada uma das Ilhas de Atendimento no TCU, de segunda-feira a sexta-feira, durante todo o período das 8 h às 20 h.

3.4.3. A CONTRATADA deve dispor de Analistas devidamente qualificados para o atendimento de Incidentes e Chamados de severidade 1 e 2 fora do horário de atendimento presencial especificado no item anterior.

3.4.4. É vedado o compartilhamento do Analista com qualquer uma das outras Ilhas de Atendimento. Sua atuação é exclusiva na Ilha em que estiver alocado.

### 3.5. **Analista de Operação**

#### 3.5.1. **Profissional que atua nas atividades técnicas exclusivamente da Ilha de Operação de Datacenter e Ambiente de TI.**

3.5.2. Deve haver a presença de Analistas de Operação no TCU, todos os dias da semana, durante o período das 24 horas do dia, respeitadas as escalas de trabalho individuais de acordo com a legislação trabalhista vigente.

3.5.3. É vedado o compartilhamento do Analista de Operação com qualquer uma das outras Ilhas de Atendimento. Sua atuação é exclusiva na Ilha de Operação de *Datacenter* e Ambiente de TI.

### 3.6. **Supervisor de Operação de Datacenter**

3.6.1. Profissional responsável pela supervisão e coordenação técnica das atividades da Ilha de Operação de *Datacenter* e Ambiente de TI.

3.6.2. Controla a execução dos processos nos horários agendados.

3.6.3. Garante a execução das tarefas de acordo com as normas e procedimentos estabelecidos.

3.6.4. Responsável pelo processo de passagem de turno.

### 3.7. **Analista de Backup**

3.7.1. Profissional que atua nas atividades técnicas da Ilha de *Backup*.

3.7.2. Deve haver a presença de Analistas de *Backup* no TCU, todos os dias da semana, durante o período das 24 horas do dia, respeitadas as escalas de trabalho individuais de acordo com a legislação trabalhista vigente.

3.7.3. É vedado o compartilhamento do Analista de *Backup* com qualquer uma das outras Ilhas de Atendimento. Sua atuação é exclusiva na Ilha de *Backup*.

### 3.8. **Demandante dos Serviços**

3.8.1. Pessoas que solicitam os serviços. Poderão ser **Usuários Comuns, Usuários Especiais, Fiscais do Contrato, Gestor do Contrato**.

3.8.2. Para o **Usuário Comum** é permitida a abertura de chamados durante o expediente do Tribunal assim como o fechamento e aprovação dos chamados por ele abertos.

3.8.3. Para o **Usuário Especial** é permitida a abertura de chamados e incidentes, a qualquer hora e em qualquer nível de severidade, assim como o fechamento e aprovação dos chamados e incidentes por ele abertos ou abertos por Usuário Comum. O Tribunal fornecerá listagem dos **Usuários Especiais**.

3.8.4. Para o **Gestor do Contrato e os Fiscais do Contrato** designados, além das permissões cumuladas dos Usuários Comum e Usuários Especiais, serão também cabíveis o que se segue:

- Abrir e aprovar as **ORDENS DE SERVIÇO**, contendo todas as tarefas e informações necessárias à realização do serviço;
- Supervisionar a execução e implantação dos produtos objetos das **ORDENS DE SERVIÇO**;
- Analisar a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATADA e propor eventuais fatores de ajustes que deverão ser aplicados à **ORDEM DE SERVIÇO** quando não atendidos os padrões de qualidade e resultados esperados especificados, anexando elementos comprobatórios do não atendimento;
- Avaliar a execução dos serviços quanto à compatibilidade contratual.

#### 4. Qualificação Técnica dos Profissionais da Contratada

4.1. A comprovação de experiência ou certificação dos profissionais será exigida antes do início de suas atividades no escopo do contrato. Essa documentação ou comprovação poderão também ser exigidas para fins de averiguações adicionais que se mostrarem necessárias, a critério discricionário do Tribunal, a qualquer tempo durante a execução de qualquer um dos serviços ou de uma OS ou ainda a qualquer tempo da vigência do contrato. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação e/ou experiência, quando solicitada, ensejará a aplicação de sanção específica prevista no Edital e Anexos.

4.2. A critério do Tribunal, poderão ser avaliadas e eventualmente aceitas comprovações adicionais de experiência ou composições de certificações, desde que apresentadas pela CONTRATADA de forma fundamentada e justificada em substituição às indicadas na tabela de certificações dos profissionais.

4.3. Os requisitos de qualificação abaixo descritos são requeridos dos profissionais atuantes a serviço do TCU, nas Ilhas, a qualquer momento da atuação.

4.4. Em qualquer um dos casos a seguir, poderão ser aceitas certificações ou experiências bem documentadas, avaliadas como equivalentes pela equipe técnica do TCU, por serem em produto assemelhado ou por evidenciarem longa experiência, ou qualquer outro motivo considerado aceitável, a exclusivo e discricionário critério do TCU.

4.5. Quando mais de uma qualificação é exigida para uma mesma ilha, não é necessário que todos os profissionais da ilha tenham todas as qualificações citadas. Salvo se expressamente citado como algo que deva ser considerado conjuntamente, basta a cada profissional que tenha ao menos uma das qualificações exigidas. Porém, o conjunto dos papéis da ilha (ou seja, as certificações somadas) deverão ter a totalidade das certificações e qualificações exigidas.

##### 4.6. Preposto

4.6.1. Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.

4.6.2. O(s) Preposto(s) designado(s) pela CONTRATADA deverá(ão) ter experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em gestão de suporte ou projetos, especificamente em ambiente de Infraestrutura de TI, admitidas as somas de diversas experiências, em diversos contratos, desde que não simultâneos, para a comprovação do tempo mínimo.

#### 4.7. Gerente Técnico

4.7.1. Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.

4.7.2. O(s) Gerente(s) Técnico(s) designado(s) pela CONTRATADA deverá(ão) ter experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em gerência de suporte técnico ou projetos de suporte, em ambiente de Infraestrutura de TI, especificamente em serviços da mesma natureza daqueles das ILHAS sob sua responsabilidade, admitidas as somas de diversas experiências, desde que não simultâneos, para a comprovação do tempo mínimo.

4.7.3. O Gerente Técnico também deverá comprovar certificação ou, alternativamente, experiência mínima de 4 (quatro) anos desempenhando papel de Analista, em ao menos uma das tecnologias da ilha sob a sua gerência e responsabilidade.

4.7.4. As qualificações do Gerente Técnico devem contemplar conhecimento sobre a totalidade dos serviços sob sua responsabilidade, nos termos descritos nos parágrafos anteriores, incluindo o conjunto de suas diversas experiências e/ou certificações.

4.7.5. Para o Gerente Técnico da Ilha de *Backup* é exigida a certificação CommVault *Certified Engineer*.

#### 4.8. Gerente Técnico de Operação de *Datacenter*

4.8.1. Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.

4.8.2. Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência devidamente comprovada em supervisão de operação de *Datacenter*.

4.8.3. Certificação Itil Fundamentals.

#### 4.9. Analista

4.9.1. Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.



4.9.2. Experiência profissional mínima de 3 (três) anos na área relativa à Ilha de Atendimento em que irá atuar.

4.9.3. A tabela a seguir exhibe as certificações e/ou experiência exigidas em cada uma das Ilhas de Atendimento de atuação do papel Analista:

<b>Ilha de Atendimento</b>	<b>Certificação/Experiência exigida para a ilha</b>
Documentação e Planejamento	- Experiência mínima de 3 (três) anos no exercício de atividades e serviços de documentação de ambiente de Infraestrutura Tecnológica; - Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades de análise e mapeamento de processos.
Infraestrutura de Monitoramento e Configuração	- Certificações Zabbix Certified Specialist ou Zabbix Certified Professional.
Sistemas Operacionais	- Certificação LPIC-2 ou Red Hat Certified System Engineer ou Oracle Certified Professional – Oracle Linux; - Certificações Microsoft Certified Systems Administrator e Microsoft Certified Systems Engineer.
Infraestrutura de Virtualização	- Certificação VMware Certified Professional; - Certificação VMware Certified Advanced Professional.
Infraestrutura de Armazenamento e Storage	- Certificações de Administração e Suporte Avançado para um dos modelos de Storage disponíveis no ambiente do TCU; - Certificação SNIA.
Infraestrutura de Banco de Dados	- Certificação Oracle Database Administrator Certified Professional versão 11g ou superior; - Certificação Microsoft Certified IT Professional em BD MS SQL Server.
Infraestrutura de Business Intelligence	- Experiência comprovada de 3 (três) anos com atividades de Integração de Dados, tais como uso da ferramenta Power Center e afins.
Infraestrutura de Aplicação	- Experiência comprovada de 3 (três) anos com a tecnologia Lumis Portal; - Certificação Red Hat Certified Jboss Administrator.
Infraestrutura de Redes e de Diretório	- Certificações MTA: IT Infrastructure e MCSA Windows Server 2012 ou superior; - Certificação LPIC-1 ou Red Hat Certified System Administrator (RHCSA); - Certificação CCNP <i>Routing and Switching</i> .

Qualificação profissionais - analistas

#### 4.10. **Analista de Operação**

4.10.1. Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em qualquer curso superior, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

4.10.2. Mínimo de 3 (três) anos de experiência comprovada de atuação como Analista de Operação ou Operador.

#### 4.11. **Supervisor de Turno de Operação**

4.11.1. Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em qualquer curso superior, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

4.12. Certificação Itil Fundamentals.

4.13. Experiência mínima de 3 (três) anos em supervisão de Operação.

#### 4.14. **Analista de Backup**

4.14.1. Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.

4.14.2. Experiência profissional mínima de 3 (três) anos na área de Infraestrutura de *Backup*.

4.14.3. Certificação CommVault Certified Professional.

### 5. **Dimensionamento da Equipe**

5.1. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da **licitante**, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no Edital e Anexos.

5.2. Para viabilizar a fiscalização pela CONTRATANTE, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato ao Tribunal. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar ao Tribunal documentação que comprove o atendimento a tais requisitos. As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente não possuam as qualificações exigidas serão consideradas “não resolvidas” e permanecerão pendentes para fins de apuração do nível de serviço.

5.3. Durante os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços, considerado como período de estabilização e ajustes, a CONTRATADA deverá manter, pelo menos, a quantidade mínima de profissionais que atendam o dimensionamento mínimo indicado no item a seguir.

5.4. Com base na observação de informações históricas de alocação de profissionais nas atividades desempenhadas nas Ilhas e no volume chamados/incidentes, o dimensionamento mínimo das equipes de profissionais para atendimento aos objetivos do contrato, durante sua vigência, é apresentado nas tabelas a seguir:

<b>Ilha de Atendimento</b>	<b>Quantidade de profissionais</b>
Infraestrutura de Rede e de Diretório	3
Infraestrutura de Aplicação	2
Infraestrutura de Banco de Dados	3
Infraestrutura de Virtualização	2
Infraestrutura de Armazenamento e <i>Storage</i>	2
Infraestrutura de <i>Business Intelligence</i>	2
Infraestrutura de Sistemas Operacionais	2
Infraestrutura de Monitoramento e Configuração	2
Documentação e Planejamento	2

Ilhas de Atendimento presencial em regime 12x5

<b>Ilha</b>	<b>Quantidade de profissionais (Presença simultânea do quantitativo indicado)</b>
Infraestrutura de <i>Backup</i>	
Período Diurno (8 h-20 h)	3
Período Noturno (20 h-8 h)	1
Operação de <i>Datacenter</i>	
Período Diurno (8 h-20 h)	4
Período Noturno (20 h-8 h)	2
Supervisor de Turno de Operação	
Todos os Períodos (0 h - 24 h)	1

Ilhas de Atendimento presencial em regime 24x7

5.5. O período de atendimento presencial das Ilhas é das 8 h às 20 h para as Ilhas de Atendimento 12x5 e das 8 h às 20 h (denominando período diurno) e das 20 h às 8 h (denominado período noturno) para as Ilhas de Atendimento 24x7.

5.6. A quantidade mínima de profissionais deverá ser mantida durante o período de estabilização e, caso necessário, a CONTRATADA poderá fazer acréscimos nesta quantidade, de modo a garantir o cumprimento integral dos níveis de serviço estabelecidos para as ilhas de atendimento.

5.7. Cabe ressaltar que, eventual redução no quantitativo das equipes, não poderá deixá-las com quantitativo inferior ao quantitativo mínimo do item 5.4.

5.8. A CONTRATADA deve observar criteriosamente os critérios mínimos estabelecidos acima para fins de alocação de seus profissionais e atendimento aos volumes de serviço sob risco de não atingimento dos objetivos contratuais e consequente declaração de inexecução.

5.9. É vedada a utilização dos recursos computacionais do Tribunal para qualquer atividade alheia ao contrato.

## 6. Orçamento Estimativo

6.1. Estima-se o **valor unitário da USIT em R\$83,98 (oitenta e três reais e noventa e oito centavos)**.

6.2. O valor anual da contratação, correspondente a 110.400 USITs, será de **R\$ 9.271.392,00 (nove milhões duzentos e setenta e um mil trezentos e noventa e dois reais)**.

### OBSERVAÇÕES:

a) O cadastramento inicial da proposta no sistema Comprasnet e a **fase de lances** serão efetuados com base no **valor total do contrato para 12 meses de vigência**, ou seja, com base no **valor estimativo de R\$83,98 (oitenta e três reais e noventa e oito centavos) para o quantitativo de 110.400 USITs** num total de R\$ 9.271.392,00.

Item	Quantidade (USIT)	Valor unitário estimativo	Valor total estimativo
1	110.400	R\$ 83,98	R\$ 9.271.392,00

b) Após a fase de lances, a aceitabilidade da proposta da **licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar** será avaliada conforme critérios dispostos na Seção XII do Edital.

## 7. Descrição Geral da Contratação

### 7.1. Observações preliminares

7.1.1. Trata a contratação de serviços para o Tribunal denominados de **Serviços de Suporte Técnico de Infraestrutura, classificados em duas modalidades – Normal e, Excepcional (ou Programado)** - os quais deverão ser executados e entregues, por meio de **Ilhas de Atendimento** ou equipes específicas, nos padrões de qualidade e procedimentos estipulados no presente documento e a custo previamente definido em Unidades de Serviços Técnicos de Infraestrutura de TI (USIT).

7.1.2. Os **Serviços de Suporte Técnico de Infraestrutura** foram, portanto, decompostos em duas modalidades sendo uma de estimativa fixa e uma variável, a custos previamente definidos em Unidades de Serviços Técnicos de Infraestrutura de TI (USIT).

### 7.2. Descrição geral do SSIT

7.2.1. A modalidade de estimativa fixa, denominada simplesmente de **Serviços de Suporte Técnico de Infraestrutura (SSIT)**, será prestada, em regra, com atendimento presencial em



regime de 12x5. Excetuam-se desse regime a ilha de *Backup* e a ilha de Operação. Essas duas terão regime 24x7, 365 dias por ano.

7.2.2. O Escopo de execução desse serviço SSIT compreende monitoração, administração de ambiente, garantia de correção de erros, identificação proativa e atuação emergencial em caso de INCIDENTES, assim como atendimentos sob demanda de CHAMADOS. O Anexo IX contém listagem não exaustiva de tarefas por Ilha de Atendimento.

7.2.3. O horário de prestação do serviço SSIT, para as equipes presenciais das ILHAS em regime 12x5, será, em regra, compreendido entre 8 h e 20 h, em dia útil de atividades do Tribunal.

7.2.4. Importa desde já ressaltar que, nos termos do presente documento, ainda que o atendimento presencial seja, em regra, estabelecido em regime 12x5, a responsabilidade da CONTRATADA, pela disponibilidade dos serviços a ela delegados se estende por todo o período de 24x7, 365 dias por ano. Sendo assim, um INCIDENTE de indisponibilidade grave de algum serviço pode e deverá ser tratado pela CONTRATADA de acordo com os **Níveis Mínimos de Serviço**, ainda que remotamente, nos termos do presente documento, para fins de resolvê-lo ou contorná-lo.

7.2.5. **Excepcionalmente**, nas condições definidas no presente documento, será exigível extrapolação do horário de atendimento presencial aqui definido, ainda no âmbito desse SSIT, sem custo adicional para o Tribunal, nas situações de atendimento a CHAMADOS (SEVERIDADE 1) ou INCIDENTES classificados de SEVERIDADE 1 ou 2 (**nos termos deste documento**). Tais atendimentos não poderão ser interrompidos antes de sua conclusão eficaz, sem autorização expressa do Tribunal.

7.2.5.1. Estima-se uma incidência de 15% do total de dias do ano, no que se refere ao atendimento em horários **fora do expediente, nos termos do presente documento**, de INCIDENTES da natureza e gravidade mencionadas nesse item (7.2.5) e no anterior (7.2.4)

7.2.6. São entendidos como INCIDENTES, situações de indisponibilidade do ambiente ou degradação de desempenho, no todo ou em parte, que afete a totalidade dos usuários, um subgrupo ou um indivíduo, classificadas segundo seu nível de SEVERIDADE, conforme estabelecido neste documento ou normas internas do Tribunal

7.2.7. São entendidos como CHAMADOS, solicitações de atendimentos de suporte, feitas pelos meios autorizados neste documento, que não se enquadrem como INCIDENTES e tampouco se enquadrem nas condições do serviço SSITE.

7.2.8. A remuneração desse serviço é denominada de estimativa **fixa** no sentido que possui um TETO mensal, previamente estabelecido. O TETO de remuneração desse serviço SSIT é dado pelo somatório de USIT de todas as ILHAS efetivamente constituídas, no decorrer do contrato e existentes no mês de competência, cada qual segundo o seu valor determinado neste documento.

7.2.9. Registre-se que sobre esse TETO ainda poderá incidir, **antes do faturamento efetivo para pagamento**, os Descontos de NMS, Descontos Adicionais e Sanções Específicas, assim como sanções em geral previstas no presente Termo de Referência, no contrato ou na legislação.

7.2.10. Em resumo, o serviço será assumido pela CONTRATADA, **com a delegação de responsabilidade pela estabilidade, bom desempenho e continuidade do ambiente**

computacional dos serviços fornecidos pela INFRAESTRUTURA de TI que dá suporte aos serviços de TI do Tribunal.

7.2.11. Sobre esse ambiente a CONTRATADA terá autonomia monitorada, desde que respeitadas rigorosamente todas as regras, normas e políticas do Tribunal, incluindo os referentes a padrões de segurança, instalação, configuração e nomenclatura de ativos, parâmetros e componentes de TI em geral.

7.2.12. Considerando tal delegação de responsabilidade, em regra, a equipe técnica do Tribunal restringirá suas ações ativas nesse ambiente a aspectos bem delimitados do ambiente (segundo o critério discricionário do Tribunal) de forma a impactar o mínimo possível no ambiente administrado pela CONTRATADA.

7.2.13. Predominantemente, portanto, a equipe do Tribunal atuará na INFRAESTRUTURA sob responsabilidade da CONTRATADA em atividades de auditoria em geral, monitoração e verificação de aspectos de segurança e de políticas.

7.2.14. Tal regra preferencial poderá e será desconsiderada, a critério do Tribunal, quando for necessário atuar para:

- Resolver situações de emergência a fim de garantir a higidez do resto do ambiente de TI.
- Resolver problemas de descontinuidade ou falha grave de execução dos serviços pela CONTRATADA.
- Inibir ou evitar comportamentos indevidos ou riscos à segurança do ambiente de TI do Tribunal e de seus dados.
- Situações pontuais a critério do Tribunal.

7.2.15. Sendo assim, o Tribunal poderá, sempre que entender como necessário, a seu critério, a fim de garantir a continuidade ou o restabelecimento de serviços ou para suprir omissões ou falhas durante a operação, atuar diretamente na execução das tarefas atribuídas à CONTRATADA, resguardado o direito de aplicar eventuais sanções à CONTRATADA por descumprimento total ou parcial dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) ou requisitos contratuais estabelecidos.

7.2.16. Caso ação direta das equipes do Tribunal cause alguma situação de indisponibilidade ou degradação do ambiente que, no entendimento da CONTRATADA, seja diretamente responsável ou prejudique o atingimento do NMS estabelecido, poderá a CONTRATADA peticionar, de modo tecnicamente fundamentado e bem demonstrada tal relação causal, que sejam desconsiderados os efeitos dessa ação (efeito de indisponibilidade por exemplo) para fins de cômputo dos Indicadores de Desempenho e Qualidade.

7.2.17. Tal pleito, caso seja atendido, a critério exclusivo do Tribunal, excluirá qualquer prejuízo que a CONTRATADA tenha em seus indicadores em razão das ações do Tribunal.

7.2.18. Exceto por essas situações, caberá à CONTRATADA a administração ampla do ambiente dos serviços a ela delegados, sob supervisão e auditoria contínua do Tribunal, condicionadas à aprovação prévia do Tribunal qualquer ação de alteração de ambiente que altere aspectos de segurança, ampliação do uso de recursos ou modifique os padrões e normas que forem estabelecidos pelo Tribunal.

7.2.19. Ressalta-se, mais uma vez, que a responsabilidade é pela disponibilidade do serviço, **em todas as suas camadas** e não apenas dos produtos de *software* que o compõe. Sendo assim, **para exemplificar**, não será cabível pretender justificar a indisponibilidade de um serviço de *Backup*, durante o período da madrugada, sob a alegação de que se dependia, para a resolução, de ação do serviço de Banco de Dados que somente funcionaria durante o dia.

7.2.20. Dito de outra forma, deixa-se claro que serviço de TI, no sentido do presente documento, não se confunde com o *software* cuja categoria lhe seja homônimo (Exemplo: *Software de Backup* e Serviço de *Backup* são coisas distintas, ainda que, nesse caso, também sejam indissociáveis).

7.2.21. Resumidamente, serão aceitas como justificativas para desconsideração de descontos aquilo que a CONTRATADA demonstrar, tecnicamente, ser resultado de:

- Ação ativa do Tribunal na Infraestrutura ou do desenvolvimento de suas aplicações
- Problemas em outros Serviços de Infraestrutura que não estejam sob a responsabilidade da CONTRATADA, mas que afetem aqueles sob sua responsabilidade.
- *Bug* de *software* do fabricante para o qual não exista correção, ou solução de contorno já documentada.
- Problema de *Hardware* de qualquer espécie que não tenha sido causado pelo mau uso do *software* pela CONTRATADA.
- Motivo fortuito ou de força maior, a critério de julgamento exclusivo do Tribunal.

7.2.22. O Tribunal poderá, no escopo do SSIT, excepcionalmente e por tempo delimitado, em atendimento a motivo de força maior, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais de Brasília-DF, distintos dos estabelecidos neste documento, mediante alteração temporária das escalas de trabalho, desde que não implique custos adicionais à CONTRATADA, em virtude de adicionais noturnos, trabalho em dias não úteis ou carga horária extra (períodos superiores as 12 horas inicialmente previstas) e que já não estejam explicitamente previstos no presente documento, devendo essa necessidade ser comunicada e negociada previamente com a CONTRATADA.

### 7.3. Descrição geral do SSITE

7.3.1. A modalidade de remuneração variável refere-se à prestação de serviços de atendimento presencial e remoto, denominados **Serviços de Suporte Técnico de Infraestrutura Excepcional (SSITE)**, para planejamento e realização de **manutenções programadas**, assim como resolução de situações específicas de CHAMADOS que, **pela sua natureza e mediante autorização expressa do Tribunal**, devam ser realizadas em dia não útil ou fora do horário de expediente, quando necessário para garantir a continuidade dos serviços do Tribunal, a critério exclusivo desse.

7.3.2. Esse serviço será executado por meio de ORDEM DE SERVIÇO **previamente negociada e precificada** segundo os limites e critérios heurísticos estabelecidos no presente documento.

7.3.3. A remuneração dessas modalidades de serviço é denominada de **estimativa variável ou simplesmente remuneração variável**, no sentido que o seu valor estimado máximo, dado em

USIT, é estabelecido em cada caso específico, mediante OS, **negociada entre as partes previamente**.

7.3.4. Registre-se que sobre esse valor estimado máximo ainda poderá incidir, antes do faturamento e pagamentos efetivos, os Descontos de NMS, Descontos Adicionais, Sanções Específicas assim como sanções em geral previstas no presente documento, no contrato, na legislação ou na própria OS, para cada caso particular.

#### 7.4. Descrição geral das atividades.

7.4.1. A CONTRATADA **auxiliará e suportará** o Tribunal na execução de atividades em serviços de Suporte, Administração e Operação de Infraestrutura, fornecidos através das ILHAS especificadas nesse documento, nas seguintes áreas de atuação:

- Execução de serviços roteirizados nos ambientes do *DATACENTER*, e da infraestrutura de TI;
- Elaboração de roteiros para execução de atividades técnicas e/ou de Operação;
- Codificação de *scripts* para automação de tarefas de infraestrutura;
- Monitoração contínua do ambiente;
- Administração da Infraestrutura física e equipamentos servidores do ambiente central de processamento da rede;
- Servidores de arquivo;
- Soluções de virtualização de equipamentos servidores;
- Serviços de armazenamento (*STORAGE*), *backup* e restauração de arquivos;
- Infraestrutura de gerenciamento de bancos de dados relacionais e de bancos textuais;
- Infraestrutura de hospedagem e de execução de páginas e aplicações *web*;
- Infraestrutura para extração, transformação e carga de dados;
- Infraestrutura para soluções de *Business Intelligence*;
- Ferramentas de apoio ao desenvolvimento de sistemas corporativos e de soluções de natureza departamental, cuja instalação demande recursos da infraestrutura central da rede do Tribunal;
- Infraestrutura de comunicação de redes locais (físicas e virtuais, incluindo SDN) e de longa distância e redes de armazenamento de dados;
- Infraestrutura de comunicação para acesso a sistemas externos;
- Infraestrutura de gerenciamento e segurança das redes de comunicação;
- Serviços de diretório da rede do Tribunal;
- Soluções de videoconferência;
- Soluções de LMS ou educação a distância;

- Soluções de colaboração, tais como correio eletrônico, fórum, comunicação integrada, VOIP e serviços similares;
- Plataforma de gestão de portfólio e projetos;
- Soluções de gerenciamento de ambiente e de aplicações;
- Soluções de *Data Warehouse*, *Data Discovery* e *Data Mining*;
- Soluções de *Service Desk*; e
- Soluções de Gerenciamento de Contêineres.

7.4.2. Essas atividades serão delegadas de forma distribuída entre as diversas ILHAS, conforme adequado aos perfis profissionais mínimos estabelecidos nesse documento e a conveniência dos serviços do Tribunal, a critério discricionário desse último, ouvida a CONTRATADA.

7.4.3. Uma vez direcionado um serviço para uma ilha, os NMS estabelecidos para esse serviço passarão a ser contabilizados no escopo dessa ilha.

7.4.4. As atividades poderão ser demandadas por meio de abertura de CHAMADOS, INCIDENTES ou OS conforme se insiram dentro do escopo do SSIT ou SSITE

7.4.5. As tarefas de cada uma das Ilhas de Atendimento a serem executadas no âmbito do SSIT estão descritas no Anexo IX a ser entregue na vistoria. A listagem apresentada no referido anexo não é exaustiva e novas tarefas relacionadas à administração do ambiente podem ser acrescidas no decorrer do contrato.

7.4.6. Os serviços inseridos no SSITE serão solicitados por meio de ORDEM DE SERVIÇO (OS) que deverá ser previamente elaborada pela CONTRATADA, em cada caso concreto, conforme acordos e orientações recebidas e que deverão ser submetidas a aprovação do representante do Tribunal.

7.4.7. Esclarece-se que a elaboração da OS e sua submissão para aprovação, assim como eventuais correções e aperfeiçoamentos que sejam exigidos, são responsabilidade primária e **não recusável**, da CONTRATADA, sem prejuízo da capacidade do Tribunal, quando lhe convier e a seu critério único e discricionário, elaborar OS de moto próprio, respeitadas as negociações necessárias para estabelecer sua remuneração. A atividade de elaboração feita pela CONTRATADA não será faturável. Uma vez demandado pelo Tribunal, todo o processo de elaboração da OS, incluindo a negociação com o Tribunal, o detalhamento das necessidades, etapas, métricas, definições e prazos, assim como a sua redação, deverá ser executado pela CONTRATADA, sem custos adicionais para o Tribunal, nem tampouco cobrança de USIT para essa finalidade, até a aprovação da OS pelo Tribunal. Ao Tribunal caberá a palavra final irrecorrível de aprovação da OS.

7.4.8. Como exemplificação não exaustiva de demandas em geral (INCIDENTES, CHAMADOS, OS) que poderão surgir ao longo do contrato e que poderão ser atendidas pela CONTRATADA **nas duas modalidades contratadas**, conforme a natureza do serviço e segundo os termos desse Termo de Referência cita-se:

- Resposta a INCIDENTES que usualmente requerem atendimento imediato e não possuem frequência de execução definida;

- Procedimentos rotineiros que usualmente independem de INCIDENTES e CHAMADOS específicos, que devam ser executados de forma proativa pela CONTRATADA, pois possuem características bem definidas de duração e complexidade;
- Resolução de problemas;
- Transferência de conhecimento;
- Consultas de uso do sistema;
- Orientações técnicas e sugestões de melhorias;
- Solução de incidente, falha ou erro de sistema ou infraestrutura;
- Manutenções evolutivas e corretivas, por meio de configuração ou atualização de *softwares* e correções;
- Execução de tarefas previamente roteirizadas.

7.4.9. As manutenções e configurações, assim como produtos elaborados pela CONTRATADA poderão ser verificados pelo Tribunal, ou por empresa distinta contratada pelo Tribunal para verificação de qualidade. Caso sejam identificadas falhas nos serviços prestados ou na documentação produzida pela CONTRATADA, ou não tenham sido satisfeitos os critérios técnicos exigidos, será solicitada a adequação e refazimento dos itens em desconformidade.

7.4.10. Ressalvados os prazos e critérios específicos estabelecidos conforme a SEVERIDADE ou menção expressa em OS, a CONTRATADA, sempre que solicitada, deverá proceder com os ajustes e correções indicados e necessários nos entregáveis (manutenções, configurações, produtos elaborados) em até 5 (cinco) dias úteis, sem custos adicionais para o Tribunal e sem prejuízo da aplicação dos descontos ou sanções cabíveis por descumprimento dos NMS acordados.

7.4.11. Toda e qualquer intervenção em sistema ou processos deverá ser baseada nas melhores práticas conhecidas ou documentadas. Quando uma solução ou demanda não puder ser atendida por uma melhor prática, será permitida soluções particulares, desde que comprovada a necessidade por meio de análise da CONTRATADA e com anuência expressa do Tribunal.

7.4.12. A CONTRATADA deverá agir pró-ativamente, monitorando a INFRAESTRUTURA do Tribunal de forma a detectar eventuais erros, falhas ou INCIDENTES e prontamente resolvê-los.

7.4.13. Considerando a evolução tecnológica e os prazos do contrato, não é razoável esperar a estagnação tecnológica do ambiente do Tribunal. Conseqüentemente poderá e haverá evolução e mudanças dos produtos e tecnologias do ambiente do Tribunal que suportam os serviços de INFRAESTRUTURA ora contratados.

7.4.14. Considerando a responsabilidade delegada e com o objetivo de que possa se preparar adequadamente e ao seu pessoal de forma a não acarretar descontinuidade na prestação, a CONTRATADA será avisada com pelo menos 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência, sempre que ocorra a contratação ou implantação de novas tecnologias relacionadas a seus serviços.

7.4.15. A CONTRATADA deverá, durante a prestação dos serviços, disponibilizar e manter atualizada base de conhecimentos, na ferramenta designada e suportada pelo Tribunal dos erros conhecidos assim como os procedimentos, *scripts* e fluxos de atendimento, soluções de contorno ou definitivas e eventuais outros itens similares para auxílio na resolução de CHAMADOS e

INCIDENTES. Os registros a serem inseridos da base de conhecimento, antes de sua efetiva inclusão, deverão ser previamente aprovados pela equipe técnica indicada pelo Tribunal.

7.4.16. Toda e qualquer ação ou intervenção da CONTRATADA, seja em atendimento a CHAMADO ou INCIDENTE ou OS, deverá garantir/verificar que a documentação relativa ao ambiente ou aos procedimentos adotados esteja atualizada na base de conhecimento do Tribunal. Caso sejam identificadas ou geradas pela intervenção/ação não conformidades entre o procedimento/ambiente e a documentação existente, o procedimento deverá ser ajustado ou, se for o caso, a documentação deverá ser atualizada. Nesse último caso deverá ser aberto CHAMADO de documentação para a ilha adequada.

7.4.17. Todas as **atividades** da CONTRATADA que envolvam interação/comunicação com servidores do Tribunal, assim como toda documentação que seja produzida originariamente pela CONTRATADA, deverá ser realizada em língua portuguesa.

7.4.18. A CONTRATADA cederá ao Tribunal o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo de qualquer produto e resultados produzidos em consequência deste contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições operacionais ou técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes de códigos de programas e *scripts*, em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação em papel ou em mídia eletrônica.

7.4.19. Serão realizadas reuniões ordinárias mensais e reuniões extraordinárias, sempre que o Tribunal entender conveniente, entre o Tribunal, o preposto da CONTRATADA e outros profissionais da CONTRATADA que sejam necessários, para análise e discussão sobre os serviços prestados, resolução de eventuais problemas na gestão e/ou execução dos serviços prestados, priorização de demandas, planejamento dos meses seguintes e assuntos específicos que sejam relevantes para o Tribunal.

7.4.20. A remuneração será, estabelecida em **USIT** e condicionada a critérios de desempenho, segundo NMS estabelecido no presente Termo de Referência ou em OS específica.

7.4.21. O dimensionamento das equipes para atendimento dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral de todas as tarefas solicitadas de acordo com as exigências de qualidade e requisitos mínimos de serviço (NMS) exigidos neste documento e em obediência o dimensionamento mínimo de equipe descrito no item 5.4.

7.4.22. A contagem dos prazos de atendimento para CHAMADOS, INCIDENTES e OS será feita, em regra, conforme os NMS estabelecidos no presente documento, salvo menção expressa em contrário estabelecida por acordo prévio entre as partes, específico para cada caso.

7.4.23. Esclarece-se que toda e qualquer atividade de documentação, planejamento ou mapeamento de processos que produzirem documentos, procedimentos escritos ou relatórios, derivados/filhos de CHAMADOS/INCIDENTES abertos para ILHAS diversas ou por solicitação direta e específica à ilha de Documentação e Planejamento, serão tratados como CHAMADOS abertos para essa última ilha para fins de cálculos de descontos, assim como cálculo de NMS.

7.4.24. Excluem-se dessa consideração anterior, não sendo enquadrados como CHAMADOS, aqueles documentos de uso exclusivo da CONTRATADA produzidos para facilitar/auxiliar o seu trabalho, assim como os produzidos a título de esclarecimentos, solicitados pelo TCU ou os

Relatórios de Prestação de Serviço e/ou Gestão indicados no presente documento, ou ainda os documentos de comprovação legais ou de qualificações de qualquer espécie, exigíveis no escopo da presente contratação.

7.4.25. Suportados pelos ambientes e serviços de INFRAESTRUTURA que estão no escopo das áreas de atuação da CONTRATADA, existem sistemas e serviços críticos para as atividades do Tribunal.

7.4.26. A **lista de sistemas e serviços críticos** para as atividades do Tribunal indicam, influenciam e definem os marcadores de disponibilidade que serão considerados para cálculo de disponibilidade dos ambientes de INFRAESTRUTURA.

7.4.27. Exemplificando de forma não exaustiva: No caso de indisponibilidade do sistema de Processo Eletrônico do Tribunal em virtude de problemas no Banco de Dados ou no Servidor de Aplicação, esses ambientes serão considerados indisponíveis para fins de cálculo de descontos de disponibilidade, ainda que tenham parte de suas funções operacionais, salvo se comprovadamente causado por ação da equipe de infraestrutura ou de desenvolvimento do Tribunal ou ainda por autorização expressa do Gestor do Contrato. O ônus da prova cabe à CONTRATADA.

7.4.28. Por óbvio, essa lista possui caráter evolutivo, podendo ser modificada regularmente conforme as necessidades e criticidades do Tribunal se modificam. Sendo assim os indicadores de disponibilidade não devem ser considerados critérios estáticos, pois podem e incorrerão em aperfeiçoamentos ao longo do tempo da execução contratual.

7.4.29. Durante a etapa de estabilização dos serviços da CONTRATADA (primeiros 90 dias) e sempre que for modificada a lista de serviços críticos (e, portanto, aperfeiçoados os indicadores para cálculo de disponibilidade), a CONTRATADA disporá de até 90 (noventa) dias para adaptar-se às novas formas de cálculo e priorização de atividades. Durante esse período, apenas para os novos indicadores ou para os modificados, as metas a serem consideradas de atingimento de meta, serão aqueles previstos no presente documento para a etapa de estabilização.

## **8. Requisitos para a Prestação dos Serviços**

### **8.1. Requisitos Gerais a serem observados pela CONTRATADA**

8.1.1. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

8.1.2. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições que ensejaram sua contratação.

8.1.3. Atentar aos requisitos de Segurança da Informação especificados neste documento.

8.1.4. Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

8.1.5. Realizar todas as tarefas com base em boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (Information Technology Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) e

PMBOK (Project Management Base of Knowledge), bem como de acordo com as normas e procedimentos do Tribunal e de suas áreas técnicas.

8.1.6. Manter PREPOSTO(S) prestando serviço presencial diariamente, em dias úteis, nas dependências do Tribunal em Brasília-DF, por pelo menos 8 horas úteis diárias, no período das 8 h às 20 h, assim como remota ou presencialmente, a qualquer tempo, nos termos desse documento. Um PREPOSTO deverá participar de todas as reuniões de forma presencial, representando a CONTRATADA.

8.1.7. Manter GERENTES TÉCNICOS (GT) prestando serviço presencial diariamente, em dias úteis, nas dependências do Tribunal em Brasília-DF, por pelo menos 8 horas úteis diárias, no período das 8 às 20 h, assim como remota ou presencialmente, a qualquer tempo, nos termos desse documento.

8.1.8. Mapear, junto ao TCU, processos necessários ao cumprimento dos requisitos deste documento.

8.1.9. Fiscalizar regularmente e em tempo real os seus técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as tarefas estão sendo realizadas.

8.1.10. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com o contrato, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do Tribunal, observando sempre os critérios de qualidade.

8.1.11. Executar todas as tarefas sem que haja necessidade de interrupção dos serviços de TI em produção, exceto aquelas previamente agendadas e com autorização do Tribunal.

8.1.12. Acompanhar a qualidade da execução e os níveis mínimos de serviço requeridos, com vistas a manter a operação normal do ambiente de TI do Tribunal e, quando necessário, alinhar os serviços aos padrões de qualidade previamente definidos.

8.1.13. Considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento aos objetos, tais como: despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, outras), licenças de uso de *software*, equipamentos, instalações físicas, mobiliários, uso de sistemas, base de conhecimento, deslocamentos (diárias, passagens e outros) em função de substituições aos técnicos titulares por motivos de faltas (justificadas ou não), de modo a garantir os níveis de serviço definidos.

8.1.14. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, comerciais, tributários e trabalhistas resultantes desta contratação.

8.1.15. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao Tribunal qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto, quebras, extravios ou outros fatos semelhantes.

8.1.16. Responsabilizar-se pela demonstração documental das qualificações profissionais exigidas, previamente ao início das atividades, assim como pelo credenciamento e descredenciamento de acesso dos seus profissionais às dependências do Tribunal e ao ambiente de TI, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus funcionários

## 9. Execução do Objeto

### 9.1. Abertura e execução de ORDEM DE SERVIÇO, CHAMADOS e INCIDENTES

9.1.1. As atividades serão solicitadas pelo Tribunal por meio de CHAMADOS/INCIDENTES registrados nos canais apropriados (número 0800, e-mail corporativo indicado, ou por registro no sistema de CHAMADOS e INCIDENTES do Tribunal) para o serviço SSIT ou por **ORDENS DE SERVIÇO (OS)**, negociadas previamente, para o serviço SSITE, sendo essas (as OS) objeto de execução pela CONTRATADA após o registro ou encaminhamento delas, autorizadas pelo Gestor do Contrato ou servidor por ele indicado, desde que em concordância com os padrões e processos definidos neste documento e nos procedimentos internos do Tribunal.

9.1.2. Os CHAMADOS e INCIDENTES, durante o horário de expediente do Tribunal compreendido entre 8 h e 20 h em dia útil, poderão ser abertos por qualquer servidor do Tribunal e encaminhados pelo suporte de primeiro nível do Tribunal em caso de não resolução por este último.

9.1.3. Apenas servidores nominalmente autorizados poderão abrir CHAMADOS e INCIDENTES, fora do horário de expediente do Tribunal. O Tribunal informará lista nominal de servidores que poderão, sem restrição de horário, demandar os serviços de suporte da CONTRATADA por meio de CHAMADO ou INCIDENTES.

9.1.4. Não é facultado à CONTRATADA recusar qualquer CHAMADO ou INCIDENTE demandado ainda que as estimativas fornecidas no presente documento sejam ultrapassadas em algum mês particular. Caso essa extrapolação venha a ocorrer, todos os NMS expostos no presente documento, no que se refere aos tempos de atendimento de CHAMADOS e INCIDENTES na ilha em que ocorrer a ultrapassagem, serão automaticamente reclassificados para PRIORIDADES/SEVERIDADES um degrau acima, quando da apuração de NMS no final do ciclo mensal.

9.1.5. Exemplificando: se uma ilha tem uma estimativa máxima de 800 CHAMADOS mês, se o CHAMADO 801 de um determinado mês for aberto, por exemplo, com SEVERIDADE 1, na hora da apuração mensal para faturamento, o seu NMS poderá ser considerado como se o CHAMADO fosse de SEVERIDADE 2, e assim por diante.

9.1.6. Salvo nas condições expressamente determinadas e autorizadas pelo Tribunal por meio do Gestor do Contrato, a abertura de CHAMADOS ou INCIDENTES não poderá ser feita pela CONTRATADA, mas apenas por servidor do Tribunal.

9.1.7. O CHAMADO ou INCIDENTE somente poderá ser considerado completamente concluído e, portanto, passível de faturamento quando for aceito e aprovado pelo servidor que o abriu ou pelos Fiscais do Contrato ou pelo Gestor. A não observância de tais condições pela CONTRATADA poderá ser entendida como falta grave com vistas a distorcer a apuração dos NMS do contrato. Nesse caso, salvo comprovada não intencionalidade e respeitada a ampla defesa, a CONTRATADA não só terá rejeitada a pretensão de faturamento dos excedentes como poderá ainda sofrer sanções previstas no Edital e Anexos.

9.1.8. Os CHAMADOS e INCIDENTES serão classificados por níveis de SEVERIDADE que serão explanados em item específico mais à frente. Tais níveis de SEVERIDADE definem critérios de NMS específicos e distintos para cada caso.

9.1.9. A CONTRATADA deverá manter, sem custos adicionais para o Tribunal, telefone 0800 para abertura de CHAMADOS ou INCIDENTES. Deverá indicar ainda um *e-mail* corporativo de atendimento exclusivo para o contrato do Tribunal.

9.1.10. Os CHAMADOS ou INCIDENTES poderão ser abertos a critério do Tribunal pelo canal 0800, pelo *e-mail* corporativo indicado, ou por registro no sistema de CHAMADOS e INCIDENTES do Tribunal. Se aberto por 0800 ou pelo *e-mail*, deverá a CONTRATADA proceder ao registro no sistema de CHAMADOS do Tribunal. Registre-se, dessa forma, a **obrigatoriedade de uso**, pela CONTRATADA, dos sistemas do Tribunal para registro, abertura e fechamento de CHAMADOS e INCIDENTES.

9.1.11. ORDEM DE SERVIÇO é entendida como uma determinação formal à CONTRATADA, precedida de negociação e consenso entre as partes quanto aos seus termos, segundo os critérios estabelecidos no presente documento, para a realização de uma atividade no escopo da presente contratação.

9.1.12. Deve-se estabelecer, no mínimo, os resultados esperados, os **Níveis de Mínimo de Serviço (NMS)** que serão exigidos, a quantidade de **USIT** que será faturada em contrapartida da conclusão plena e a contento da atividade nela (na OS) determinada, os fatores de abatimento e ajustes assim como, quando for o caso, os acordos estabelecidos entre o Tribunal e a CONTRATADA em que tenha havido consentimento mútuo.

9.1.13. Não será facultado à CONTRATADA recusar qualquer OS demandada pelo Tribunal. Será facultado ao Tribunal escolher quais ORDENS DE SERVIÇO serão executadas ou não, e com que prioridade.

9.1.14. As ORDENS DE SERVIÇO serão, portanto, escritas e seus produtos esperados deverão ser descritos de forma clara, objetiva e mensurável quanto a sua realização efetiva. A título exemplificativo, são produtos esperados, também denominados “entregáveis”, artefatos ou atividades tais como relatórios, planejamentos, manutenções, documentações, configurações, dentre outros.

9.1.15. A remuneração de cada OS será em termos de USIT a ser estimada em comum acordo pelas partes, a cada OS, levando em conta o produto esperado, o volume de trabalho mínimo necessário e os NMS esperados e registrados na própria OS, dentro dos limites e critérios estabelecidos nesse documento. Deverá ainda, a precificação de cada OS, em sua elaboração, respeitar os critérios e procedimentos descritos em item próprio desse documento.

9.1.16. Na elaboração das OS, assim como na prestação do **SSIT**, deverão ser respeitados os critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo Tribunal. Estes estão disponibilizados em sua base de conhecimento, que estará livre para consulta pela CONTRATADA no momento da vistoria e durante a execução contratual, ou serão previamente acordados com a CONTRATADA, caso se tratem de mudanças de padrões ou procedimentos operacionais supervenientes ao longo do contrato.

9.1.17. Os resultados esperados, os critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo Tribunal, assim como os padrões de qualidade, os **Níveis Mínimos de Serviço** e as qualificações exigidas para execução dos serviços contratados serão entendidos como de conhecimento da CONTRATADA, conforme previsto nesse documento, ou serão previamente acordados no momento da formalização de uma OS, **para os casos particulares** nos quais a prestação dos serviços justifique o acréscimo de requisitos diferenciados.

9.1.18. Como exemplificação não exaustiva de critérios a serem inscritos nas OS, para a avaliação dos resultados esperados podem ser citados: critérios de SEVERIDADE (que poderão usar como modelo não vinculante os inclusos neste documento para os INCIDENTES e CHAMADOS), disponibilidade, indicadores específicos definidos por acordo entre as partes, dentre outros.

9.1.19. As **ORDENS DE SERVIÇO** poderão ser abertas pelos servidores do Tribunal que possuam autorização expressa do Tribunal para fazê-lo ou ainda pela própria CONTRATADA quando autorizada ou determinada pelo Tribunal. Em ambos os casos, caberá ao **Gestor do Contrato** do Tribunal ou ao servidor por ele designado efetuar a aprovação da **OS** e recebimento do produto descrito na **OS**, para efeito de pagamento.

9.1.20. As **ORDENS DE SERVIÇO** deverão seguir os modelos estipulados pelo Tribunal, atentando-se para os atributos mínimos abaixo relacionados, podendo sofrer acréscimos e supressões, mediante informação prévia à CONTRATADA, em razão da readequação de processos internos do Tribunal:

- Identificador único da **ORDEM DE SERVIÇO**;
- Valor previsto em **USIT**;
- Datas de início e término previstas para execução do serviço;
- Especificação das atividades a serem executadas e produtos a serem entregues;
- Critérios de recebimento do serviço pelo Tribunal;
- Níveis de serviço a serem cumpridos, específicos daquela **ORDEM DE SERVIÇO**;
- Pressupostos e restrições aplicados à **ORDEM DE SERVIÇO**;
- Identificação dos responsáveis por parte da CONTRATADA pela realização do serviço;
- Identificação dos demandantes do serviço no Tribunal; e
- Identificação do servidor responsável pela abertura da **OS** e pelo recebimento do serviço a que ela se refere.

9.1.21. As **ORDENS DE SERVIÇO** poderão ser abertas para serem executadas a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis, como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos, se necessário, inclusive em regime 24x7, conforme negociação prévia entre as partes, ressalvadas regras específicas em contrário.

9.1.22. Enfatiza-se, novamente, que os atendimentos que exigirem manutenção que importe riscos à disponibilidade dos serviços de TI do Tribunal deverão ser executados nos dias não úteis ou após as 20 h em dias úteis, mediante agendamento e autorização, sem ônus adicional, quando se tratarem de emergência e forem solicitados mediante abertura de INCIDENTES de SEVERIDADE 1 ou 2, nos termos do presente documento (que são situações que se enquadram como serviço SSIT), ou com ônus, previamente negociado, quando se tratar de OS inserida no escopo do serviço SSITE. Inclui-se como SSIT os CHAMADOS de SEVERIDADE 1 que sejam abertos em hora útil (portanto seu atendimento é iniciado ainda durante o expediente útil da ilha) e cujo atendimento não possa ser interrompido. Assim, esses CHAMADOS não terão custos adicionais e devem ser concluídos, ainda que adentrem parcialmente hora não útil subsequente ao período útil.

## 9.2. Procedimentos, critérios e limites para precificação em USIT de uma OS

9.2.1. Para determinar o valor dos serviços quando da elaboração de uma OS, descreve-se a seguir princípios e procedimentos que devem nortear as negociações entre as partes.

- I. O objetivo é a determinação do valor justo do produto, não é a remuneração pura do tempo (exceto nos raros casos em que o tempo em si mesmo é o produto). A pura remuneração do tempo pode distorcer o valor justo, pois o ineficiente beneficia-se enquanto o eficiente é penalizado.
- II. Considerando o exposto no item I, deve-se estabelecer por acordo inicial a meta/produto/serviço/resultado a ser obtido pela OS, tratando essa como um projeto, definindo de forma clara e explícita as suas características SMART. Dessa forma a descrição do produto deve ser objetiva e específica, devem-se estabelecer meios de mensurar o seu cumprimento, ela deve ser alcançável no tempo estabelecido segundo o melhor juízo dos profissionais envolvidos na negociação, sua importância deve ser bem estabelecida em termos de seus impactos no ambiente e no caso de realização a contento e no caso de insucesso. Alerta-se para não confundir essas características SMART da meta/produto/serviço/resultado, descrita globalmente, com a descrição de subprodutos ou etapas de sua realização. O foco nesse passo é a descrição global de características SMART para esse resultado global.
- III. Comparar inicialmente o resultado do passo II com a Tabela de EXEMPLOS PARADIGMÁTICOS (ou simplesmente PARADIGMAS) de complexidade da TABELA 1 no final dessa seção e acordar se a descrição do produto da OS concorda em alto nível com a dos PARADIGMAS. Caso haja acordo entre as partes quanto a algum dos PARADIGMAS representar efetivamente, em alto nível, o produto estabelecido, nesse caso o valor da OS será o do PARADIGMA.
- IV. Se houver discordância, identificar precisamente qual fator foi motivo da discordância, enquadrando em **uma ou mais** das seguintes hipóteses.
  - a. O produto a ser entregue, NÃO é encontrado na TABELA e tampouco pode ser considerado igual a nenhum dos PARADIGMAS mas pode, **por acordo entre as partes**, ser equiparado em esforço a um dos PARADIGMAS (**fator SEMELHANÇA**) quando executado unitariamente OU quando executado em lotes (situação de ações que pela sua automação, roteirização ou repetição acabam se configurando excessivamente simplificadas em sua execução e merecedoras, por acordo entre as partes, do tratamento em LOTES).
  - b. O produto a ser entregue, **descrito de forma global**, até é encontrado na TABELA, mas apenas se considerada, **necessariamente**, a JUNÇÃO de descrições de PARADIGMAS (**fator COMPOSIÇÃO**). ALERTA: Antes de se chegar a essa conclusão, verificar se não houve equívoco na descrição do resultado, não sendo a descrição global excessivamente detalhada e entrando no mérito de subprodutos e/ou passos de execução.

- c. O produto a ser entregue, **descrito de forma global**, até é encontrado na TABELA, mas a descrição unitária encontrada não dá conta da complexidade do resultado a ser obtido, pois o VOLUME desejado ou as CONDIÇÕES de entrega, ou de TEMPO no caso específico adicionam uma camada adicional de complexidade logística (**fator LOGÍSTICO**).
  - d. O produto a ser entregue NÃO é encontrado na TABELA e não é comparável em escala e esforços, ainda que por analogia a nenhum dos PARADIGMAS da TABELA, pois exige simultaneamente CAPACIDADES ou COMPETÊNCIAS múltiplas, em diversas áreas de conhecimento tecnológico, exercidas de maneira intensa e prolongada em proporções que ultrapassam, de forma justificada, o máximo de complexidade da TABELA (**fator COMPLEXIDADE**).
- V. Caso o fator SEMELHANÇA tenha sido o motivo da discordância simplesmente **precificar** pelo PARADIGMA semelhante em esforço.
  - VI. Caso o fator COMPOSIÇÃO tenha sido o motivo da discordância, dividir o resultado em subprodutos contemplando essa COMPOSIÇÃO identificada e precificar a OS pela soma dos valores PARADIGMÁTICOS.
  - VII. Caso os fatores LOGÍSTICO ou COMPLEXIDADE tenham sido os motivos da discordância, dividir o resultado pretendido em subprodutos de tal forma que os VOLUMES, TEMPOS, CONDIÇÕES ou COMPLEXIDADE, torne-os comparáveis aos PARADIGMAS, ainda que por COMPOSIÇÃO ou SEMELHANÇA. Precificar pela soma dos valores dos subprodutos levando-se em conta o item VIII abaixo.
  - VIII. Caso no eventual processo de decomposição, os subprodutos resultantes da divisão sejam similares em sua execução, caracterizando, portanto, **execuções repetidas de procedimentos de mesma natureza e espécie dentro da mesma OS**, os valores a serem considerados da segunda a quinta execução serão de 1/3 do valor pleno do PARADIGMA. Da sexta até a vigésima primeira execução os valores a serem considerados serão de 1/8 do valor pleno do PARADIGMA. A partir da vigésima segunda execução os valores a serem considerados serão de 1/34 do valor pleno do PARADIGMA para cada execução.
  - IX. Em regra, o **limite máximo** de preço possível de uma OS individual, após a execução da precificação, será de 400 USIT. Esse limite poderá ser relativizado pelo Gestor do Contrato, em **decisão discricionária**, ouvidas as razões da CONTRATADA, desde que **fundamentadas**.

9.2.2. Segue a TABELA de PARADIGMAS. Esclarece-se que ela está estruturada em termos de graus de complexidade para a realização do PARADIGMA. Esse foi estipulado a partir da percepção do conhecimento necessário para a sua execução e da percepção do risco e das decisões (incluindo volume de decisões) necessárias à conclusão da tarefa, o que inclui a diversidade tecnológica e a criticidade em relação ao ambiente computacional.

**TABELA DE PARADIGMAS para precificação de OS**

Grau de Complexidade do PARADIGMA	EXEMPLOS PARADIGMÁTICOS	Valores em USIT do PARADIGMA
B	Execução por uma hora continuada de tarefas de: Monitoração de ambiente computacional com uso de aplicações de gerência; controle de acesso, impressão, alimentação de solicitações e incidentes na ferramenta de acompanhamento de chamados, execução de <i>scripts</i> , operação de ferramentas e sistemas, <i>backup</i> e <i>restore</i> de ambiente, relatórios de falhas, agendamento e operação de videoconferência.	1
M	Isolamento de falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento, instalação e configuração de equipamentos e <i>softwares</i> básicos, correções de erros com rotinas pré-estabelecidas.	6
A	Estudo e implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, melhoria da disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas, adequação de ferramentas, alinhamento de atividades com os modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a <i>softwares</i> , equipamentos e ferramentas, automatização de atividades.	18
E	Atividades que requeiram conhecimento especializado e que não se enquadrem nos itens anteriores, como modelagem de processo de trabalho, estudos, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram serviços especializados e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro.	54

### 9.3. Gestão dos Serviços:

9.3.1. A remuneração será por desempenho. O valor mensal a ser pago pelo serviço estará associado ao alcance de **Níveis Mínimos de Serviço (NMS)** estabelecidos para a prestação dos serviços neste documento para CHAMADOS e INCIDENTES ou em OS específica, ou ainda disponibilidade de ambientes e serviços de TI.

9.3.2. Pelas suas características particulares (regime 24x7, fluxo contínuo de tarefas bem roteirizadas dentre outros), o **ANEXO VI traz critérios e redutores específicos de NMS aplicáveis a maior parte dos serviços das ILHAS de BACKUP e OPERAÇÃO**. Para todos os demais serviços dessas duas ILHAS que não se enquadrarem nesses casos específicos assim como para todos os serviços das demais ILHAS valem as condições gerais ou específicas da presente seção e demais seções pertinentes a níveis de serviço do presente documento.

9.3.3. CHAMADOS e INCIDENTES serão atendidos no escopo da prestação do serviço SSIT enquanto as OS serão atendidas no escopo da prestação dos serviços SSITE.

9.3.4. As OS definirão claramente os resultados esperados, critérios de qualidade pelos quais serão avaliados e aceitos ou rejeitados, assim como deverão respeitar os NMS, padrões e procedimentos descritos nos diversos itens deste documento, na própria **ORDEM DE SERVIÇO** ou nas normas internas e base de conhecimentos do Tribunal.

9.3.5. A CONTRATADA não poderá eximir-se da execução de qualquer tarefa demandada que esteja prevista no presente documento, sob pena de serem aplicadas as sanções contratuais.

9.3.6. Para cada **ORDEM DE SERVIÇO** concluída, será verificado o cumprimento dos níveis de serviço, devendo ser aplicados, quando for o caso, os **Fatores de Ajustes Específicos** da OS.

9.3.7. As atividades listadas nas **ORDENS DE SERVIÇO** poderão conter campos de observação, onde serão especificados requisitos técnicos complementares dentro do escopo da atividade solicitada e que deverão ser atendidos para a execução do serviço.

9.3.8. O sistema de gestão de CHAMADOS será provido pelo Tribunal e estará disponível para consulta e atualização pela CONTRATADA, respeitados os perfis e níveis de acesso definidos.

9.3.9. Quando uma OS for aberta, uma notificação da abertura de **ORDEM DE SERVIÇO** será encaminhada para o endereço eletrônico indicado pela CONTRATADA, que fará uso do sistema de gestão de CHAMADOS provido pelo Tribunal para atualizar as informações relacionadas ao atendimento de cada **ORDEM DE SERVIÇO**.

9.3.10. Os CHAMADOS e INCIDENTES abertos por Usuários Comuns do Tribunal, serão abertos no sistema de gestão de CHAMADOS, e reencaminhados do atendimento de primeiro nível, quando for o caso.

9.3.11. Em caso de indisponibilidade do sistema de gestão de CHAMADOS provido pelo Tribunal, os CHAMADOS poderão ser abertos por meio de telefone local (DDD 61) ou de discagem gratuita (0800), provido pela CONTRATADA.

9.3.12. A CONTRATADA deve, também, disponibilizar endereço de *e-mail* para abertura excepcional de CHAMADOS em caso de indisponibilidade das duas primeiras opções (0800 e sistema de CHAMADOS).

9.3.13. Em regra, a execução do atendimento a um CHAMADO, INCIDENTE ou OS, será confirmada pelo usuário requisitante autorizado do Tribunal ou pelo responsável da área a qual a demanda esteja relacionada sendo a aprovação final dada pelo próprio demandante no caso de CHAMADO ou INCIDENTE. No caso da OS, a aprovação final será dada pelo Gestor do Contrato ou servidor por ele designado.

9.3.14. Em regra, o risco da estimativa de USIT necessárias para a conclusão da OS é da CONTRATADA. Desta forma se uma OS não for concluída, a alegação de que mais tarefas do que as estimadas teriam sido necessárias para a sua conclusão não será motivo de isenção de sanção ou da aplicação de fatores de ajuste.

9.3.15. Sendo assim, é esperado que uma OS seja sempre concluída a menos de autorização em contrário, expressa pelo Gestor ou pelo Fiscal do Contrato ou por motivo de força maior.

9.3.16. Uma OS poderá ser cancelada sem ônus para o Tribunal, a seu critério discricionário, mas devidamente justificado, sempre que essa OS tenha perdido seu objeto, desde que a CONTRATADA tenha dado causa a essa perda, por motivos de sua exclusiva responsabilidade, em virtude de atraso na entrega, ou por entrega incompatível com o solicitado. Nos casos que não se enquadrem entre os listados (atraso ou incompatibilidade na entrega), seja por motivo de força maior ou pelo Tribunal ter dado causa a perda do objeto da OS, entregas parciais que tenham ou possam ser feitas serão devidamente remuneradas de forma proporcional ao entregue.

9.3.17. A critério do Tribunal os instrumentos e sistemas de solicitação, acompanhamento e avaliação dos serviços, previstos nesse documento, poderão ser substituídos por formulários ou registros eletrônicos correspondentes em sistema informatizado, que contemple os controles necessários à gestão dos serviços previstos no contrato.

9.3.18. A apuração dos **NMS** não considerará os períodos de indisponibilidades justificados que se enquadrem nas seguintes hipóteses:

- Períodos de interrupção previamente acordados com o Tribunal;
- Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);
- Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores);
- Falhas da infraestrutura que não aquela sob a responsabilidade da CONTRATADA, cabendo a essa última a comprovação;
- Falhas nos mecanismos e sistemas de segurança da informação, que não sob a responsabilidade da CONTRATADA, que impeçam a plena execução dos serviços; e
- Motivos de força maior (Exemplos: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

#### 9.4. Níveis de Severidade para classificação de CHAMADOS e INCIDENTES e OS.

9.4.1. O Tribunal classificará INCIDENTES e CHAMADOS de acordo com os níveis de PRIORIDADE e SEVERIDADE listados abaixo.

9.4.2. O Tribunal classificará INCIDENTE para atendimento de acordo com um dos níveis de prioridade/severidade definidos a seguir:

- **Severidade 1 (crítica):** INCIDENTE tem consequências sérias para transações de negócio do Tribunal ou impede que as tarefas críticas sejam realizadas para todo o Tribunal;
- **Severidade 2 (grave):** INCIDENTE referente a problemas que afetam atividades críticas para o usuário sem causar interrupção **geral** do serviço, mas afetando **severamente** seu desempenho ou causando interrupção apenas para algum subgrupo de usuário;
- **Severidade 3 (irregular):** INCIDENTE referente a problemas que afetam atividades críticas para usuários específicos sem causar interrupção do serviço, mas afetando significativamente seu desempenho para os referidos usuários;

- **Severidade 4 (INCIDENTE de pequena gravidade):** INCIDENTE referente a problemas que afetam moderadamente atividades críticas para usuários específicos sem causar interrupção do serviço. Em regra, será a SEVERIDADE na qual serão abertos os INCIDENTE dos usuários não qualificados (Usuários Comuns).

9.4.3. Ressalta-se que a descrição dos níveis de Severidade para INCIDENTE dadas acima (assim como para CHAMADO mais a frente) não é vinculante para o Tribunal que poderá, a seu critério, classificar ou reclassificar um específico INCIDENTE em qualquer um dos níveis. Ainda que discricionário, os motivos e justificativas para o escalonamento/reclassificação/classificação deverão ser apresentados à CONTRATADA para aperfeiçoamento do seu processo de atendimento. Os critérios para atendimento que serão descritos a seguir passam a contar a partir do momento da classificação ou reclassificação do INCIDENTE como se aberto no momento da (re)classificação.

9.4.4. Registre-se que a CONTRATADA, uma vez demandada pelos canais competentes mas que não sejam o direto registro no Sistema de CHAMADOS e INCIDENTES (indicação verbal direta do Fiscal ou Gestor ao Gerente Técnico ou Preposto ou ainda ao o Profissional de Suporte responsável pela ilha afetada pelo INCIDENTE, 0800, e-mail para caixa corporativa designada para esse fim, alarme automatizado dos sistemas de monitoramento), terá, nos casos de SEVERIDADE 1 ou 2 até 10 (dez) minutos, contados da indicação, **para fazer o registro no sistema de CHAMADOS e INCIDENTES.**

9.4.5. Tal necessidade se justifica para fins de contabilização do NMS. A superação desse prazo implicará a contagem do tempo decorrido desde a indicação até o registro de abertura como se atraso fosse para início de atendimento, contado em dobro, aplicando-se os descontos correspondentes a atrasos do início de atendimento descritos.

9.4.6. No escopo do que segue, “atendimento do INCIDENTE” significa que um técnico da CONTRATADA, especialista no assunto em questão, começou a tratar efetivamente o incidente registrado buscando solução definitiva. No que segue, salvo menção expressa em contrário ou acordo prévio entre as partes estabelecido em OS específica, os minutos, horas e dias, serão úteis e contados dentro do período de 8 as 20 horas em dia útil do Tribunal.

- Os INCIDENTES classificados com **SEVERIDADE 1** deverão ter início de atendimento em no máximo **10 (dez) minutos** após sua abertura.
  - O atendimento para este nível de SEVERIDADE deverá ser presencial sempre que iniciado durante o horário útil do tribunal e uma vez iniciado não poderá ser interrompido, salvo autorização expressa do Tribunal, ainda que avance em horas e dias não úteis, até o pleno restabelecimento do serviço ou implantação de solução de contorno aceita expressamente pelo Tribunal.
  - A partir do primeiro minuto após a segunda hora (início da terceira hora) contada da abertura, caso não tenha sido dada solução ao INCIDENTE, o tempo será contado em triplo para fins de cálculo de desconto na fatura por **NMS de disponibilidade não alcançado.**

- Caso o INCIDENTE seja iniciado durante horário não útil do Tribunal, admite-se o atendimento remoto até o retorno do horário útil, desde que sem prejuízo do requisito de atuação contínua até o completo restabelecimento do serviço ou implantação de solução de contorno assim como as contagens de prazos de NMS.
- Na eventualidade do atendimento remoto, a continuidade do atendimento poderá e será monitorada/atestada pela equipe do Tribunal, por meio de contatos telefônicos **diretamente com o profissional responsável pelo atendimento**, a qualquer momento durante o atendimento, para obtenção de relatório de *status* e discussão de possibilidades de resolução, ou ainda por meio de monitoração do acesso ao ambiente de TI do Tribunal, feita remotamente pelo profissional responsável pelo atendimento, ou por qualquer outro meio que o Tribunal considerar conveniente.
- A falha ou demora da CONTRATADA em estabelecer contato com o ambiente de TI do Tribunal, ou se demandada, não prestar esclarecimento julgados pelo Tribunal como válidos, ou ainda em retornar os esclarecimentos solicitados via telefone, ou acessar remotamente, qualquer uma dessas condições, sozinhas ou conjuntamente, poderá ser interpretada como interrupção do atendimento.
- No caso de tal ocorrência, além dos descontos e sanções cabíveis a CONTRATADA deverá em até 30 (trinta) minutos iniciar o atendimento presencial independentemente de ser dia ou hora não útil.
- Também é exigível o início do atendimento presencial em até 30 (trinta) minutos se, transcorrido 11 (onze) horas do início do INCIDENTE com SEVERIDADE 1, o atendimento remoto, ainda que diligente e contínuo, não obtiver êxito.
- Os INCIDENTES classificados com **SEVERIDADE 2** deverão ter início de atendimento em no máximo **10 (dez) minutos** após sua abertura.
  - O atendimento para este nível de SEVERIDADE deverá ser presencial sempre que iniciado durante o horário útil do Tribunal e uma vez iniciado não poderá ser interrompido, salvo autorização expressa do Tribunal ainda que avance em horas e dias não úteis, até o pleno restabelecimento do serviço ou implantação de solução de contorno aceita expressamente pelo Tribunal.
  - A partir do primeiro minuto após a sexta hora (início da sétima hora) contada da abertura, caso não tenha sido dada solução ao INCIDENTE, o tempo será contado em dobro para fins de cálculo de desconto na fatura por **NMS de disponibilidade não alcançado**.
  - Caso o INCIDENTE seja iniciado durante horário não útil do Tribunal, admite-se o atendimento remoto até o retorno do horário útil, desde que sem prejuízo da atuação contínua até o completo restabelecimento do serviço ou implantação de solução de contorno assim como as contagens de prazos de NMS.

- Na eventualidade do atendimento remoto, a continuidade do atendimento poderá e será monitorada/atestada pela equipe do Tribunal, por meio de contatos telefônicos **diretamente com o profissional responsável pelo atendimento**, a qualquer momento durante o atendimento, para obtenção de relatório de *status* e discussão de possibilidades de resolução, ou ainda por meio de monitoração do acesso ao ambiente de TI do Tribunal, feita remotamente pelo profissional responsável pelo atendimento, ou por qualquer outro meio que o Tribunal considerar conveniente.
- A falha ou demora da CONTRATADA em estabelecer contato com o ambiente de TI do Tribunal, ou se interrogada, não prestar esclarecimento julgados pelo Tribunal como válidos, ou ainda em retornar os esclarecimentos solicitados via telefone, ou acessar remotamente, qualquer uma dessas condições, sozinhas ou conjuntamente, poderá ser interpretada como interrupção do atendimento.
- No caso de tal ocorrência, além dos descontos e sanções cabíveis a CONTRATADA deverá em até 30 (trinta) minutos iniciar o atendimento presencial independentemente de ser dia ou hora não útil.
- Também é exigível o início do atendimento presencial em até 30 (trinta) minutos se, transcorrido 11 (onze) horas do início do Incidente com SEVERIDADE 1, o atendimento remoto, ainda que diligente e contínuo, não obtiver êxito.
- Os INCIDENTES classificados com **SEVERIDADE 3** deverão ter início de atendimento em no máximo 60 (sessenta) minutos. A partir do primeiro minuto após a décima segunda hora útil (início da sétima hora), contada da abertura, caso não tenha sido dado solução ao INCIDENTE, o tempo será contado em dobro para fins de cálculo de desconto na fatura por **NMS de disponibilidade não alcançado**.
- Os INCIDENTES classificados com SEVERIDADE 4 terão até 60 (sessenta) horas úteis para serem resolvidos ou contornados. A partir do primeiro minuto após a sexagésima hora (início da sexagésima primeira hora), contada da abertura, caso não tenha sido dado solução ao INCIDENTE, o tempo será contado em dobro para fins de cálculo de desconto na fatura por **NMS de disponibilidade não alcançado**.

9.4.7. O Tribunal classificará CHAMADO para atendimento de acordo com um dos níveis de prioridade definidos a seguir:

- **Severidade 1 (crítica):** o CHAMADO tem consequências sérias para transações de negócio do Tribunal ou impede que as tarefas críticas sejam realizadas para todo o Tribunal.
- **Severidade 2 (grave):** o CHAMADO é referente a problemas que afetam atividades críticas para o usuário sem causar indisponibilidade do serviço, mas afetando severamente seu desempenho.

- **Severidade 3 (moderado):** CHAMADO para elaboração de diagnóstico, esclarecimento de dúvidas, configurações do ambiente, transferência de tecnologia e resolução de problemas de baixo risco ou ações de melhoria. É a severidade padrão para todos os casos não detalhados neste Termo de Referência ou que não tenham sido objeto de prévia negociação.
- **Severidade 4 (consulta):** chamado de usuário para esclarecimento de procedimentos ou INCIDENTES que o afetam de forma pessoal e exclusiva. Em regra, será a SEVERIDADE na qual serão abertos os CHAMADOS dos usuários não qualificados.
- **Severidade 5 (consulta de menor urgência):** chamado para esclarecimento de procedimentos ou INCIDENTES que possam ser tratados por um período maior.

9.4.8. No escopo do que segue, “atendimento do CHAMADO” significa que um técnico da CONTRATADA, especialista no assunto em questão, começou a tratar efetivamente o CHAMADO registrado buscando solução definitiva. No que segue, salvo menção expressa em contrário ou acordo prévio entre as partes estabelecido em OS específica, os minutos, horas e dias, serão úteis e contados dentro do período das 8 h às 20 h em dia útil do Tribunal.

- Os CHAMADOS classificados com **SEVERIDADE 1** deverão ter início de atendimento em no máximo **30 (trinta) minutos úteis** após sua abertura. A partir do primeiro minuto após a quarta hora (início da quinta hora) contada da abertura, caso não tenha sido dado solução ao CHAMADO, o tempo será contado em triplo para fins de cálculo de desconto na fatura por **NMS não alcançado**. O CHAMADO de SEVERIDADE 1, aberto em horário útil deverá ter seu atendimento continuado sem custo adicional, de forma ininterrupta, ainda que aconteça a eventualidade de entrar parcialmente em horário não útil, salvo autorização expressa do Gestor ou do Fiscal do Contrato para a interrupção do atendimento.
- Os CHAMADOS classificados com **SEVERIDADE 2** deverão ter início de atendimento em no máximo **60 (sessenta) minutos úteis** após sua abertura. A partir do primeiro minuto após a oitava hora (início da nona hora) contada da abertura, caso não tenha sido dado solução ao CHAMADO, o tempo será contado em dobro para fins de cálculo de desconto na fatura por **NMS não alcançado**.
- Para os CHAMADOS classificados com **SEVERIDADE 3**, a partir do primeiro minuto do quinto dia útil, contado da abertura, caso não tenha sido dado solução ao CHAMADO, o tempo será contado em dobro para fins de cálculo de desconto na fatura por **NMS não alcançado**.
- Para os CHAMADOS classificados com SEVERIDADE 4, a partir do primeiro minuto do décimo primeiro dia útil, contado da abertura, caso não tenha sido dado solução ao CHAMADO, o tempo será contado em dobro para fins de cálculo de desconto na fatura por **NMS não alcançado**.
- Para os CHAMADOS classificados com SEVERIDADE 5, a partir do primeiro minuto do vigésimo primeiro dia útil, contado da abertura, caso não tenha sido dado solução ao CHAMADO, o tempo será contado em dobro para fins de cálculo de desconto na fatura por **NMS não alcançado**.

9.4.9. Enfatiza-se novamente que a descrição dos níveis de severidade é dada a título de orientação, mas não é vinculante para o Tribunal, a critério discricionário desse último, os INCIDENTES e CHAMADOS poderão ser escalados para níveis mais altos ou mais baixos de **severidade**, de acordo com as necessidades do Tribunal. Nesses casos, os prazos de início de atendimento e de solução do problema, bem como os prazos e fatores de ajustes, serão automaticamente reacomodados no novo nível de **severidade**. Ainda que discricionário, os motivos e justificativas para o escalonamento/reclassificação deverão ser apresentados à CONTRATADA para aperfeiçoamento do seu processo de atendimento.

9.4.10. Excetua-se dessa regra de reinício de contagem de tempo com reclassificação de severidade, os CHAMADOS e INCIDENTES fechados incorretamente e reabertos pela equipe do Tribunal.

9.4.11. No caso de reabertura de CHAMADO/INCIDENTE por erro/incorreção (atribuível à CONTRATADA) no fechamento, por não entrega efetiva ou não conformidade as normas do Tribunal, o CHAMADO/INCIDENTE sofrerá reclassificação automática para uma SEVERIDADE mais rigorosa e a contagem de prazo continuará sendo feita **desde a abertura**.

9.4.12. A reabertura, nesses casos, será devidamente motivada/justificada no próprio chamado ou por *e-mail* concomitante ao Preposto ou Gerente Técnico da Ilha (a critério do Tribunal) **indicando objetivamente** as não conformidades nas quais o atendimento incorreu e que devem ser corrigidas antes de novo fechamento.

9.4.13. Alerta-se que a CONTRATADA deve envidar esforços para que não haja novo fechamento sem resolução de todas as não conformidades já apontadas ou, em situações excepcionais, sem negociação prévia com o Fiscal do Contrato ou Gestor do Contrato.

9.4.14. O fechamento reiterado de CHAMADOS/INCIDENTE, com a permanência das não conformidades já apontadas dentro destes, ou a habitualidade de fechamentos indevidos por motivos já apontados/registrados objetivamente, reiteradas vezes em outros CHAMADOS/INCIDENTES poderá caracterizar, a critério do Tribunal, não conformidade contratual, por falta do zelo devido na qualidade da prestação dos serviços, passível de sanção, ouvidas as justificativas da CONTRATADA e viabilizada a ampla defesa.

9.4.15. Quando os serviços solicitados nos CHAMADOS OU INCIDENTES dependerem de outras equipes do Tribunal, que não a da CONTRATADA, os prazos serão suspensos a partir do encaminhamento, voltando à contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável acionada.

9.4.16. Independentemente do nível de SEVERIDADE do INCIDENTE ou CHAMADO, no registro de sua conclusão nos sistemas de controle do Tribunal deverá ser indicada objetivamente a documentação existente nas bases de conhecimento do Tribunal que contenham as explicações do ocorrido e os **procedimentos operacionais** necessários para reproduzir a qualquer tempo a solução adotada.

9.4.17. Tal apontamento é condição necessária para aceitação da entrega. Caso inexista nas bases de conhecimento do Tribunal tal procedimento operacional ou ele esteja desatualizado (portanto não aplicável em casos futuros de mesma natureza), a **CONTRATADA deverá impreterivelmente abrir CHAMADO de SEVERIDADE 3, vinculado ao CHAMADO/INCIDENTE original, tendo como objeto a produção da referida documentação**. Nesse caso, excetuando-se o caso de entrega ineficaz ou não conforme, o prazo do CHAMADO/INCIDENTE será contado como se entregue fosse no momento da abertura do CHAMADO de Documentação. O CHAMADO original, contudo, somente será fechado efetivamente quando da conclusão do CHAMADO de Documentação.

9.4.18. A obrigação de execução do atendimento ocorrerá quando a CONTRATADA receber, por qualquer dos canais credenciados por este documento ou pelo **Gestor do Contrato**, a **ORDEM DE SERVIÇO** previamente autorizada pelo Tribunal ou o CHAMADO/INCIDENTE em concordância com os padrões e processos definidos neste documento e nos procedimentos internos do Tribunal.

9.4.19. A CONTRATADA deverá atentar aos procedimentos adotados pelo Tribunal quando da execução das atividades.

9.4.20. Caso não estejam disponíveis na base de conhecimento do Tribunal ou estejam desatualizados, caberá à CONTRATADA coletar as informações mais atuais e inseri-las/atualizá-las na base de conhecimento segundo os padrões adotados, e submeter ao Tribunal para aprovação. Tal ação é considerada critério de aceitação do serviço e será detalhada no próximo item

9.4.21. Todas as atividades deverão ser realizadas de acordo com as recomendações e boas práticas dos fabricantes e do mercado.

9.4.22. Em regra, uma ORDEM DE SERVIÇO terá seu NMS próprio estabelecido e negociado entre as partes em cada caso concreto. Também em regra, os tempos para OS serão contados em dias. Na ausência de menção específica ao NMS em uma OS, esta automaticamente será tratada como CHAMADO de SEVERIDADE 3.

9.4.23. Nos casos excepcionais, em que a CONTRATADA não consiga executar o CHAMADO ou a **ORDEM DE SERVIÇO** conforme a condição demandada, por motivos de dependência de alguma ação do próprio Tribunal ou por motivos de força maior, deverá comunicar ao **Fiscal ou Gestor do Contrato** por escrito, com antecedência ao prazo final, apresentando os fatos e motivos que impedem sua execução, cabendo ao Tribunal avaliar a admissibilidade das justificativas.

9.4.24. Após a execução das tarefas, a CONTRATADA deverá obter do demandante por meio de ateste sobre a **ORDEM DE SERVIÇO ou sobre o CHAMADO ou INCIDENTE**, ou em outra forma determinada pelo Tribunal, a comprovação da qualidade do serviço e do produto entregue, encaminhando a seguir para o **Gestor ou Fiscal do Contrato** ou outro servidor por esses designados, para aprovação final.

9.4.25. A **ORDEM DE SERVIÇO, assim como os CHAMADOS e INCIDENTES**, serão encerrados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e os produtos/serviços realizados/entregues com a qualidade demandada e devidamente atestados pelo demandante e aprovados pelo **Gestor ou Fiscal do Contrato** ou outro servidor para isso designado; exceto se autorizado o encerramento parcial pelo **Gestor ou Fiscal do Contrato**.

9.4.26. Caso a **ORDEM DE SERVIÇO**, o CHAMADO ou o INCIDENTE, sejam encerrados pela CONTRATADA sem anuência do demandante do serviço ou do **Gestor** ou **Fiscal do Contrato** ou outro servidor por esses designados, ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, esta será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao exposto na solicitação original (desde a origem, portanto) da **ORDEM DE SERVIÇO/CHAMADO/INCIDENTE**, inclusive para efeito de aplicação dos descontos ou sanções previstas.

#### 9.5. **Relatórios mensais:**

9.5.1. A frequência de aferição e avaliação dos serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar **Relatório de Mensal de Serviços Prestados** até o quinto dia útil do mês subsequente.

9.5.2. Devem constar desse relatório, entre outras informações, quantidade de CHAMADOS e INCIDENTES atendidos nas ILHAS, **OS** executadas e recebidas definitivamente, os indicadores/metras de níveis de serviço acordados e alcançados, resultados obtidos e custos despendidos, estatísticas de disponibilidade dos serviços, eventuais fatores de ajustes aplicados, fatores de ajustes adicionais, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, total de USIT a ser faturada, demais informações relevantes para a gestão contratual.

9.5.3. O relatório deverá conter ainda, com relação as **OS** realizadas no período, informações de data e hora de abertura, data e hora de início do atendimento, data e hora de conclusão, resumo da conclusão do atendimento, nome da pessoa que autorizou a **OS**, nome do profissional que efetuou o atendimento, descrição do problema ou chamado, nível de severidade, informações sobre eventual escalção e descrição da solução.

9.5.4. O relatório deverá ser emitido em arquivo eletrônico preferencialmente nos formatos **PDF-A, MS-Word e Excel**, com informações analítica e sintética das **OS** do período.

9.5.5. A apresentação do relatório, pela CONTRATADA, é condição para o pagamento.

9.5.6. Durante a vigência do contrato, o Tribunal, a qualquer tempo, poderá determinar reuniões com a CONTRATADA para avaliação dos níveis de serviço e ajustes na prestação do serviço.

9.5.7. Após análise, em até 5 (cinco) dias úteis do recebimento do **Relatório Mensal de Serviços Prestados**, o Tribunal comunicará a CONTRATADA os ajustes necessários, a qual terá 5 (cinco) dias adicionais para proceder às correções devidas e reapresentar.

9.5.8. Se o **Relatório de Serviços Prestados** for reapresentado ainda necessitando ajustes, será novamente devolvido à CONTRATADA e o ciclo se repetirá com os mesmos prazos até que ele esteja adequado e conseqüentemente os serviços prestados possam ser avaliados, homologados, faturados e pagos.

9.5.9. Ao final do relatório haverá uma seção de resumo com a lista de extrapolação de prazos no atendimento, quando for o caso, e com os totais de **OS** do mês e indicadores acumulados.

9.5.10. O relatório mensal de serviços poderá sofrer alterações no decorrer do contrato para melhor se adequar aos processos internos do Tribunal.

## 10. Segurança da Informação

10.1. Os requisitos de segurança estipulados neste documento têm por objetivo reduzir a exposição do TCU aos riscos de perda de confidencialidade, integridade e disponibilidade dos sistemas de informação do Tribunal. A divulgação de informações diversas tais como, por exemplo, as referentes à topologia de rede, a senhas ou a modelos de dados – necessárias à execução legítima das tarefas – possibilita acesso irregular aos recursos computacionais do TCU, o que pode ocasionar severos prejuízos à instituição.

10.2. A **licitante** e posteriormente a CONTRATADA deverão assinar por meio de seus representantes legais, documento contido no Anexo II – Termo de Responsabilidade e Sigilo – e entregá-lo ao TCU durante a vistoria prévia como condição para participação do processo licitatório e para a prestação de todos os serviços, estabelecendo sigilo das informações do ambiente do Tribunal de Contas da União, com acesso mínimo e restrito aos técnicos designados.

10.3. O **Termo de Responsabilidade e Sigilo** determina que a propriedade intelectual de todos os produtos ou conhecimentos gerados advindos da prestação dos serviços pertencem ao TCU.

10.4. O **Termo de Responsabilidade e Sigilo (TRS)**, exigido de todas as **licitantes** para viabilizar sua participação no processo licitatório, visa proteger o TCU de eventuais divulgações não autorizadas de informações privilegiadas sobre o ambiente computacional da casa.

10.5. O signatário do **TRS** deve ser representante com autorização expressa da empresa para atuar comercialmente em seu nome. Esta exigência é motivada pela necessidade de garantir a legitimidade do documento.

10.6. Após a conclusão do certame, a CONTRATADA é obrigada também a providenciar a adesão ao **TRS** de todas as pessoas que venham a executar serviços objeto desta contratação. A CONTRATADA será, dessa forma, responsável por obter as assinaturas no respectivo termo do **Termo de Responsabilidade e Sigilo** de todo e qualquer profissional que venha a executar sob sua responsabilidade, serviços integrantes do objeto desta contratação.

10.7. Esse procedimento busca não só reprimir a divulgação não autorizada como garantir que a propriedade intelectual dos produtos e conhecimentos gerados a partir da prestação de serviços seja do TCU.

10.8. Toda informação referente ao Tribunal que a empresa vier a tomar conhecimento, seja como **licitante**, durante a vistoria, ou como CONTRATADA, por necessidade de execução dos serviços ora contratados, não poderá ser divulgada a terceiros sem autorização expressa do TCU.

## 11. Local da Execução dos Serviços

11.1. Os serviços presenciais serão executados nas dependências do Edifício Sede e Anexos do Tribunal de Contas da União (TCU) em Brasília-DF e eventualmente, por solicitação específica, no site de Contingência do TCU localizado no Tribunal Superior do Trabalho (TST).

**Tribunal de Contas da União (TCU) – Datacenter principal**

**SAFS - Quadra 04 - Lote 01**

**70042-900 Brasília – DF**



## **Tribunal Superior do Trabalho (TST) – *Datacenter* de contingência**

**SAFS - Quadra 08 - Lote 01**

**70070-600 Brasília – DF**

11.2. Quando este documento se refere ao *Datacenter* Tribunal, esta implicitamente referindo-se aos dois ambientes acima mencionados.

11.3. Os serviços também poderão, excepcionalmente, por solicitação específica, serem realizados nas dependências do Instituto Serzedello Corrêa (ISC) localizado no endereço abaixo:

**SCES Trecho 3 Polo 8, 4 Asa Sul**

**70200-003 Brasília – DF**

11.4. Eventual atuação em outras instalações do TCU poderá ser realizada por meio de acesso remoto a partir das três dependências especificadas.

## **12. Unidade Responsável pelo Termo de Referência e Fiscalização do Contrato**

Secretaria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação – Setic.

## ANEXO II – TERMO DE RESPONSABILIDADE E SIGILO

A empresa [RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL], pessoa jurídica com sede em [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ/MF com o n.º [N.º DE INSCRIÇÃO NO CNPJ/MF], neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do TRIBUNAL de Contas da União – TCU, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Responsabilidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do TCU reveladas à EMPRESA RECEPTORA em função da vistoria prévia realizada para atendimento ao Termo de Referência do Pregão Eletrônico n.º \_\_/20\_\_.
2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, *pen drives*, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.
3. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do TCU, das informações restritas reveladas.
4. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços ao TCU, as informações restritas reveladas.
5. A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao TCU, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.
6. A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.
7. A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente ao TCU qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
8. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do TCU, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o TCU e a EMPRESA RECEPTORA sem qualquer ônus para o TCU. Nesse caso, a EMPRESA RECEPTORA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo TCU, inclusive os de ordem moral, bem como as responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.



9. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas do TCU.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

[NOME DA EMPRESA RECEPTORA]

---

Nome:

---

Nome:



### ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital e seus anexos do Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/20\_\_\_\_, que eu, \_\_\_\_\_, portador(a) da CI/RG nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, representante da empresa \_\_\_\_\_, estabelecida no(a) \_\_\_\_\_ como seu representante legal para os fins da presente declaração, compareci perante o representante do TRIBUNAL de Contas da União em Brasília-DF e vistoriei o ambiente computacional do TRIBUNAL assim como recebi o anexo de detalhamento do ambiente de TI, tomando plena ciência das condições e grau de dificuldade existentes.

Local e data

\_\_\_\_\_  
Assinatura  
(Responsável da empresa)

Visto:

\_\_\_\_\_  
Representante do TCU

Observação: emitir em papel que identifique a licitante.



#### ANEXO IV – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

A licitante oferecerá o valor anual global para a execução dos serviços listados neste Edital e Anexos, equivalentes a 110.400 (cento e dez mil e quatrocentas) USIT, para a formulação de sua proposta e de seus lances.

Adicionalmente, a licitante deverá detalhar a composição de custos para produção de uma unidade de USIT, conforme a tabela seguinte. O valor final da USIT determinado na tabela deverá corresponder ao valor ofertado pela licitante em sua proposta.

<b>Determinação do Valor Unitário da USIT</b>		
<b>Insumo</b>	<b>Percentual no custo total da USIT</b>	<b>Valor (R\$)</b>
I - Custo da mão de obra por USIT		
II - Custos Administrativos e outras despesas indiretas		
III - Lucro Bruto		
<b>IV - Preço final da USIT</b>		



## ANEXO V – DETALHAMENTO DO AMBIENTE DE TI DO TCU

Os documentos referentes a este Anexo do Edital serão entregues à **licitante** por ocasião da realização da vistoria obrigatória às instalações do Tribunal de Contas da União.



## ANEXO VI – NMS ESPECÍFICO PARA ILHAS DE OPERAÇÃO E *BACKUP*

		Id. <b>G-01</b>	
		Contrato nº ____/____	
Nome do Grupo de Tarefas		Descrição	
Monitoramento do Ambiente de Infraestrutura de TI		Compreende as tarefas relacionadas ao monitoramento ininterrupto dos equipamentos e serviços necessários à manutenção da disponibilidade do ambiente de TI do TRIBUNAL, bem como às ações proativas de resposta às falhas detectadas.	
Id.	Tarefa	Nº ocorrências previstas (12 meses)	Frequência de Execução
T-01	Monitoramento e acompanhamento ininterrupto de equipamentos, serviços, tarefas, agendamentos, links de comunicação e outros elementos de infraestrutura que apoiam as tarefas do Tribunal durante um período de 24 horas.	365	Diária
T-02	Criação, registro, acompanhamento, atualização e encerramento de incidentes durante um período de 24 horas	365	Diária
T-03	Monitoramento ininterrupto das condições ambientais do <i>Datacenter</i> , incluindo, mas não se restringindo ao funcionamento do sistema de refrigeração e sistemas de suprimento de energia elétrica; durante um período de 24 horas.	365	Diária
T-04	Comunicação com usuários, profissionais da CONTRATADA e demais áreas do Tribunal para: notificações, escalonamento do problema, acompanhamento do restabelecimento do serviço e outras ações correlacionadas; durante um período de 24 horas	365	Diária
T-05	Execução de medidas, rotinas e demais procedimentos de resposta para alertas de console de gerenciamento; durante um período de 24 horas	365	Diária

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico*	Limite do Redutor**
1. Realizar a abertura do chamado para as áreas responsáveis quando detectado o incidente	Até 10 minutos	0,5 % do valor da ILHA para cada falha	20 % do valor da ILHA
2. Realizar todas as tarefas de acordo com a documentação e procedimentos aprovados pelo Tribunal	100% das vezes	0,5% do valor da ILHA por não conformidade	20 % do valor da ILHA

		Id. <b>G-03</b>
		Contrato nº ____/____
Nome do Grupo de Tarefas	Descrição	
Operação e Controle do Ambiente de <i>Datacenter</i>	Tarefas periódicas necessárias à operacionalização e manutenção do <i>Datacenter</i> e de seus serviços.	
Id.	Tarefa	Nº ocorrências previstas (12 meses)
T-01	Remoção, instalação e movimentação de menor monta de equipamentos no <i>Datacenter</i> , ou apoio a instalação e movimentação de maior complexidade (Por ocorrência. As movimentações propriamente ditas e/ou instalações maiores quanto a seus aspectos técnicos e de maior complexidade são cobertas pelos contratos de manutenção do <i>Datacenter</i> ou de fornecimento de equipamentos)	12
T-02	Disponibilidade durante 24 horas, para execução quando necessário de abertura e acompanhamento de chamados relacionados a alimentação elétrica, cabeamento estruturado, controle ambiental e demais elementos relacionados à infraestrutura física e lógica do <i>Datacenter</i> , durante um período de 24 horas.	365
T-03	Disponibilidade durante 24 horas, para execução quando necessário de abertura e acompanhamento de chamados junto a fabricantes e fornecedores de servidores, ativos de rede, subsistemas de armazenamento, enlaces de comunicação e demais equipamentos e serviços.	365
T-04	Fiscalização do acesso aos ambientes do <i>Datacenter</i> , acompanhamento de terceiros e demais autorizados, registro de todos os acessos e suas finalidades, durante um período de 24 horas	365

T-05	Execução de scripts previamente definidos de Inicialização, Desligamento, Religamento, Instalação, Configuração, Atualização, Disponibilização de servidores, ativos de rede, subsistemas de armazenamento e demais equipamentos e elementos do <i>datacenter</i> , físicos ou virtuais (a cada lote de 5 execuções do script contando-se 1 execução para cada equipamento/unidade/servidor/elemento físico ou virtual distinto – os elementos virtuais computam uma única vez quando a ação for sobre o host que os suportam, ainda que altere a todos).	600	Semanal	
T-06	Monitoramento e resolução de incidentes <b>de maior complexidade</b> e atendimento a solicitações emergenciais de maior complexidade na operação do <i>Datacenter</i> e os processos e softwares envolvidos nessa operação. Entende-se maior complexidade aquelas situações que não estejam normalizadas em scripts e demandem maior reflexão ou situações de indisponibilidade ou comprometimento do software de monitoração.	130	Sob demanda	
Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos		Meta	Redutor Específico*	Limite do Redutor**
1. T-04 Fiscalizar o acesso ao <i>Datacenter</i> e acompanhar terceiros e demais autorizados		Imediato	1% do valor da ILHA para cada falha (entendida como qualquer tempo sem fiscalização)	20 % do valor da ILHA
2. Abrir e acompanhar chamados (T02 e T03); Iniciar a resposta a incidentes (T06) ou Iniciar a Execução de Script (T05); a partir da detecção ou acionamento e quando não especificado de forma diversa em ILHA mais específica ou no comando ou no script pertinente.		Máximo em 10 minutos	0,5% do valor da ILHA para cada falha	20 % do valor da ILHA
3. Realizar todas as tarefas de acordo com a documentação e procedimentos definidos pelo Tribunal		100% das vezes	0,5% do valor da ILHA por não conformidade	20 % do valor da ILHA

Nome do Grupo de Tarefas		Descrição	
Administração do Ambiente de <i>Backup</i>		Tarefas relacionadas a execução de rotinas para manutenção e controle do sistema de <i>backup</i> , análise de desempenho e manutenções proativas, <i>restores</i> , documentação e armazenagem de mídias.	
Id.	Tarefa	Nº ocorrências previstas (12 meses)	Execução Prevista
T-01	Inserção e remoção de mídias de armazenamento em biblioteca de fitas, assim como o controle, transporte, arquivamento, reaproveitamento de mídias, durante um ciclo de <i>Backup</i> de 24 horas.	365	Diária
T-02	Administração do <i>software</i> de <i>backup</i> , de servidores de <i>backup</i> , de servidores de mídia, de agentes, de catálogos, de bibliotecas de fita, de drives, de mídias de armazenamento e de demais elementos de ambientes de <i>backup</i> , incluindo planejamento, instalação, configuração, manutenção e atualização do ambiente de <i>backup</i> e <i>plug-ins</i> e complementos de terceiros (conforme instruções dadas por estes terceiros quando for caso). Computado por Servidor modificado ou cluster quando este existir, ou <i>plug-in</i> , durante um ciclo de <i>Backup</i> de 24 horas	365	Diária
T-03	Administração, compreendendo operacionalização, criação, modificação, remoção, de políticas, agendamentos e tarefas. (Por política) assim como operacionalização, criação, modificação, remoção, de alarmes, <i>triggers</i> e demais elementos relacionados a monitoramento de <i>Backup</i> (por elemento), durante um ciclo de <i>Backup</i> de 24 horas	3650	Diária
T-05	Realização de operações de <i>backup</i> e <i>restore</i> durante um ciclo de <i>Backup</i> de 24 horas	365	Diária
T-06	Realização de testes periódicos de execução de rotinas de manutenção de forma a garantir o êxito em operações futuras de <i>restore</i> .	40	Mensal ou sob demanda
T-09	Monitoramento e resolução de incidentes de maior complexidade e atendimento a solicitações emergenciais, durante um ciclo de <i>Backup</i> de 24 horas	365	Diária

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Redutor Específico*	Limite do Redutor**
1. Garantir a realização do <i>backup</i> conforme a política definida e as solicitações.	97% dos <i>backups</i> agendados	1% do valor da ILHA para cada falha	20 % do valor da ILHA
2. Realizar todos os restores solicitados	100% das vezes	1% do valor da ILHA para cada falha	20 % do valor da ILHA
3. Realizar todas as tarefas de acordo com a documentação e procedimentos definidos pelo Tribunal	100% das vezes	0,5% do valor da ILHA por não conformidade	20 % do valor da ILHA

Nome do Grupo de Tarefas		Descrição		
Administração de Serviço de Catraca Eletrônica		Tarefas necessárias a garantia do pleno funcionamento dos sistemas de ponto e de seus componentes.		
Id.	Tarefa	Nº ocorrências previstas (12 meses)	Execução Prevista	
T-01	Abertura e acompanhamento de chamados junto a fabricantes e fornecedores de catracas, relógios de ponto, câmeras, gravadores de cartão, sistemas de controle de registros e demais elementos.	100	Sob demanda	
T-02	Administração de catracas, relógios de ponto, câmeras, gravadores de cartão, sistemas de controle e demais elementos e rotinas pertinentes no sistema do tribunal ou nos controles e processos manuais definidos para esse fim durante o período de 08:00 as 20:00 de dias úteis	260	Dia útil	
T-03	Administração de papéis, permissões, usuários e demais elementos relacionados a controle de acesso.	20	Sob demanda	
Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos		Meta	Redutor Específico*	Limite do Redutor**
1. Realizar todas as tarefas de acordo com a documentação e procedimentos definidos pelo Tribunal		100% das vezes	0,5% do valor da ILHA por não conformidade	20 % do valor da ILHA
2. Realizar a abertura do chamado para as áreas responsáveis quando detectado o incidente		Até 20 minutos	0,5 % do valor da ILHA para cada falha	20 % do valor da ILHA



## ANEXO VII – MINUTA DO CONTRATO

**TERMO DE CONTRATO N.º \_\_\_\_ /20\_\_ QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO, E \_\_\_\_\_ PARA O FORNECIMENTO DE UNIDADES DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE INFRAESTRUTURA DE TI (USIT) PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – TI.**

**CONTRATANTE:** A União, por intermédio do Tribunal de Contas da União [se for o caso, indicar também o nome da Unidade Técnica], com sede no [inserir endereço completo], inscrito no CNPJ (MF) sob o n.º 00.414.607/\_\_\_\_-\_\_, representado pelo seu [inserir função da autoridade competente], Senhor(a) [inserir nome do titular ou substituto], de acordo com a [delegação/subdelegação] de competência contida no inciso \_\_\_\_ do art. \_\_\_\_ da Portaria da [Presidência ou Segedam] n.º \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_.

**CONTRATADA:** \_\_\_\_\_, inscrito no CNPJ (MF) sob o n.º \_\_\_\_\_, estabelecida [inserir endereço completo], representada pelo seu [inserir cargo], Senhor(a) [inserir nome completo], portador(a) da Cédula de Identidade n.º \_\_\_\_\_ [inserir número e órgão expedidor/unidade da federação] e CPF (MF) n.º \_\_\_\_\_, de acordo com a representação legal que lhe é outorgada por [procuração/contrato social/estatuto social].

As CONTRATANTES têm entre si justo e avençado, e celebram o presente contrato, instruído no TC n.º 034.304/2016-9 (Pregão Eletrônico \_\_/20\_\_), mediante as cláusulas e condições que se seguem:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1. O presente contrato tem como objeto o fornecimento de Unidades de Serviços Técnicos de Infraestrutura de TI (USIT) para prestação de serviços técnicos especializados continuados, na área de Tecnologia da Informação (TI), sob os formatos **Serviços de Suporte Técnico de Infraestrutura (SSIT)** e **Serviços de Suporte Técnico para atendimentos Excepcionais ou Programados (SSITE)**, conforme especificações do Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico nº \_\_/20\_\_.

### CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR

1. O valor total anual estimado deste contrato é de R\$ \_\_\_\_ (\_\_\_\_), conforme proposta vencedora do Pregão Eletrônico n.º \_\_/20\_\_.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DA DESPESA E DOS CRÉDITOS ORÇAMENTÁRIOS

1. A despesa orçamentária da execução deste contrato correrá à conta da **Natureza da Despesa** \_\_\_\_\_, da **Atividade** \_\_\_\_\_, conforme Nota de Empenho n.º \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

### CLÁUSULA QUARTA – DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO

1. Em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato os representantes da CONTRATADA deverão participar de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com uma equipe de técnicos da CONTRATANTE.

2. Em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE relação nominal dos profissionais que atuarão nos serviços objeto deste contrato, na ILHA de OPERAÇÃO, fornecendo número de CPF, de identidade e atribuições que serão desempenhadas. Para os demais profissionais das demais ILHAS, a CONTRATADA disporá de até 25 (vinte e cinco) dias corridos para entrega desses documentos, contados da assinatura do contrato e antecedendo o início das atividades de cada ILHA respectiva.

3. A CONTRATADA deverá estar apta para iniciar a execução dos serviços da ILHA de OPERAÇÃO em, no máximo, 15 (quinze) dias corridos a contar da assinatura do contrato.

4. As Ilhas de BI, BANCO DE DADOS, BACKUP e DOCUMENTAÇÃO deverão estar operacionais em até 30 (trinta) dias corridos, contados da data de assinatura do contrato, mediante a disponibilização de profissionais para a execução dos serviços nos termos que seguem nos próximos itens.

5. As demais ILHAS previstas no Edital e Anexos do Pregão Eletrônico nº \_\_/20\_\_ documento terão suas implantações diferidas para momento posterior, após o período de estabilização inicial, atendendo a conveniência de serviços da CONTRATANTE, respeitada a solicitação formal prévia de 45 (quarenta e cinco) dias para constituição da ILHA, sendo, portanto, ILHAS consideradas de implantação precedida por formalização de demanda prévia.

6. Os primeiros 60 (sessenta) dias após o início da execução dos serviços, de cada ILHA, serão considerados como período de estabilização da referida ILHA, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Esta flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados nos próximos itens.

7. Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos de atendimento estabelecidos, estes poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento).

8. Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos de atendimento estabelecidos, estes poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento).

9. A partir do 3º (terceiro) mês de execução: a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos.



10. Em casos de prorrogação da vigência contratual não haverá novo período de estabilização.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA**

1. O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, contado da data da sua assinatura, excluído o dia do começo e incluído o do vencimento.
2. O presente contrato poderá ser prorrogado, mediante apostilamento, a cada 12 (doze) meses, até o limite de 60 (sessenta) meses, caso sejam preenchidos os requisitos abaixo enumerados de forma simultânea, e autorizado formalmente pela autoridade competente:
  - 2.1. Prestação regular dos serviços;
  - 2.2. Não aplicação de punições de natureza pecuniária por três vezes ou mais;
  - 2.3. Manutenção do interesse pela Administração na realização do serviço;
  - 2.4. Manutenção da vantajosidade econômica do valor do contrato para a Administração;  
e
  - 2.5. Concordância expressa da CONTRATADA pela prorrogação.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

1. A CONTRATADA deverá apresentar à Administração da CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da data que a CONTRATADA recebeu a sua via do contrato assinada, comprovante de prestação de garantia de 5% (cinco por cento) sobre o valor anual do contrato, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:
  - 1.1. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
    - 1.1.1. A garantia em apreço, quando em dinheiro, deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal, em conta específica, com correção monetária, em favor do Tribunal de Contas da União.
  - 1.2. Seguro-garantia, modalidade “Seguro-garantia do Construtor, do Fornecedor e do Prestador de Serviço”; ou
  - 1.3. Fiança bancária, observado o modelo do Anexo VIII do Edital do Pregão Eletrônico n.º \_\_\_/20\_\_.
2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).
3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia.
  - 3.1. O bloqueio efetuado com base no item 3 desta cláusula não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à CONTRATADA.

3.2. A CONTRATADA, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base no item 3 desta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia, caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DOS ENCARGOS DAS PARTES**

1. As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas neste contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
2. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade.
3. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, estabelecendo a CONTRATADA como responsável pelo ambiente da INFRAESTRUTURA e pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.
4. Tendo em vista os objetivos a serem alcançados a CONTRATADA será responsável por:
  - 4.1. Comunicar às unidades da CONTRATANTE responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer identificação de anormalidades.
  - 4.2. Atender prontamente o que lhe for solicitado.
  - 4.3. Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços que venham porventura a ser solicitados pela CONTRATANTE.
  - 4.4. Manter atualizada a base de conhecimento da CONTRATANTE com a documentação mais recente. Todos os procedimentos operacionais, rotinas, templates e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do contrato deverão constar desta base.
  - 4.5. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE dos novos serviços implantados ou modificados assim como elaborar documentação técnica atualizada, inserindo essa última na base de conhecimento.
  - 4.6. Realizar manutenções evolutivas dentro do escopo do SSIT, atualizando os softwares e componentes da infraestrutura sob sua responsabilidade, quanto a versões ou melhores práticas, sempre que estas sejam disponibilizadas pelos fabricantes de forma gratuita ou para a CONTRATANTE mediante os contratos de licenciamento adequados e do qual a CONTRATANTE for titular de direitos.
  - 4.7. Realizar as manutenções, de forma proativa, procedendo-se a testes prévios e evitando-se períodos de instabilidade ou indisponibilidade dos serviços.
  - 4.8. Realizar, sempre que possível e de forma programada, mediante prévia negociação entre as partes, fora do expediente normal da organização, ou seja, fora do horário compreendido entre 8 h e 20 h de dias úteis e dentro do contexto do serviço SSITE, as manutenções que sejam identificadas como envolvendo risco a disponibilidade do ambiente.



- 4.9. Interagir presencialmente com o Comitê de Mudanças do TCU (CAB) sempre que solicitado, por meio de seus profissionais de suporte ou de seus GERENTES TÉCNICOS
- 4.10. Manter atualizado o banco de dados de Gerência de Configuração indicado pela CONTRATANTE, para produtos, peças ou softwares necessários à prestação dos serviços.
- 4.11. Identificar, mediante consulta a documentação interna do TCU e entrevistas com servidores indicados pelo Gestor do Contrato, os processos necessários ao cumprimento dos requisitos do Edital e Anexos do Pregão Eletrônico n.º \_\_/20\_\_.
- 4.12. Refazer todos os serviços que forem entregues em desacordo com os critérios de qualidade definidos, sem acréscimo no custo contratado ou sem prejuízo de eventual aplicação de fatores de ajustes e ainda, quando for o caso, sem prejuízo de aplicação de sanções previstas no Edital e Anexos do Pregão Eletrônico n.º \_\_/20\_\_ ou nas ORDENS DE SERVIÇO.
- 4.13. Avaliar, diagnosticar e propor soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração dos produtos, processos e procedimentos de trabalho.
- 4.14. Efetuar supervisão contínua e em tempo real, das atividades dos seus profissionais, por meio de seus Prepostos ou Gerentes Técnicos. A supervisão deverá ser presencial, em regra, nos horários úteis. É exigível que a supervisão seja presencial também em horários não úteis, sempre que demandado por uma necessidade específica, temporalmente delimitada e circunstanciada do serviço, INCIDENTE ou OS, a critério da CONTRATANTE.
- 4.15. Definir plano de treinamento inicial e contínuo de seus profissionais que executam os serviços.
- 4.16. Subsidiar a CONTRATANTE, quando demandada, no aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades, assim como na elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional sob sua responsabilidade, ou ainda na definição de projetos de melhoria do seu ambiente.
- 4.17. Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como crachás, cartões de acesso, pen drives e outros, de propriedade da CONTRATANTE, juntamente com a solicitação de credenciamento, quando for o caso, dos seus profissionais.
- 4.18. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos da CONTRATANTE quando assim demandada por meio de CHAMADO ou OS, considerado o caso concreto.
- 4.19. Zelar para que seja observado por seus profissionais a devida atenção a todas as normas, regulamentos e padrões da CONTRATANTE, assim como o comportamento proativo, respeitoso e condizente com uma atuação técnico-profissional de alto nível.

- 4.20. Realizar encaminhamento de solicitações que não puderem ser solucionadas pelo seu pessoal por fora do escopo da contratação, para grupos e unidades da CONTRATANTE responsáveis pela solução.
  - 4.21. Manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral sob sua responsabilidade, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento.
  - 4.22. Realizar as tarefas de suporte de forma remota, excepcionalmente, nos casos em que a CONTRATANTE entender como conveniente e expressamente autorizar.
  - 4.23. Implantar as ILHAS definidas no Edital e Anexos do Pregão Eletrônico n.º \_\_/20\_\_, estritamente conforme o cronograma de implantação aqui estabelecido e/ou sempre segundo o demandado pela CONTRATANTE.
  - 4.24. Não se antecipar ao cronograma aqui estabelecido e à demanda da CONTRATANTE, quanto às ILHAS que serão implantadas, exceto quando expressamente autorizada pela CONTRATANTE. Sendo assim, a simples previsão de uma ILHA no Edital e Anexos do Pregão Eletrônico n.º \_\_/20\_\_, se descrita como implantação precedida por formalização de demanda prévia, não deve ser entendido pela CONTRATADA como um compromisso vinculante de implantação para a CONTRATANTE.
  - 4.25. Desmobilizar, sempre que solicitado, em no máximo 60 (sessenta) dias, qualquer ILHA que a CONTRATANTE demandar, cessando, após a desmobilização, a cobrança dos serviços originalmente previstos e prestados na ILHA.
5. A CONTRATADA, além de observar as obrigações estabelecidas no Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico n.º \_\_/20\_\_, deve:
- 5.1. Participar de Reunião de Alinhamento de Expectativas Contratuais com a equipe de técnicos da CONTRATANTE, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços.
  - 5.2. Agendar, com o Gestor do contrato, em até 10 (dez) dias após a assinatura, a reunião de início de projeto.
  - 5.3. Formalizar, na reunião de início de projeto, a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato e a listagem de profissionais e suas qualificações técnicas para as Ilhas de Ilhas de BI, BANCO DE DADOS, *BACKUP* e DOCUMENTAÇÃO.
  - 5.4. Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá confeccionado pela empresa, portado em local visível, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE.
  - 5.5. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a CONTRATANTE, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos no Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico n.º \_\_/20\_\_ e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados.



- 5.6. Manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados à execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à CONTRATANTE, sempre que solicitada.
- 5.7. Alocar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente por motivação imprevisível e, de imediato, por motivação previsível.
- 5.8. Providenciar a imediata exclusão e substituição de profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados; quando assim demandado por ato discricionário da CONTRATANTE.
- 5.9. Providenciar, no mesmo dia da ocorrência, revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, do qual seja administradora, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade; assim como informar à CONTRATANTE a situação, também no mesmo dia da ocorrência, a fim de que esta último possa adotar as providências complementares para aqueles ambientes não administrados pela CONTRATADA e que porventura o profissional tenha acesso.
- 5.10. Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso dos profissionais às dependências da CONTRATANTE, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus funcionários.
- 5.11. Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos funcionários desvinculados da prestação de serviços com a CONTRATANTE.
- 5.12. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados à execução dos serviços.
- 5.13. Implantar e manter a escala de trabalho de seus profissionais quando estes estiverem nas dependências da CONTRATANTE ou quando a OS exigir disponibilidade in loco.
- 5.14. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito.
- 5.15. 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 CONTRATANTE.
- 5.16. 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 CONTRATANTE.
- 5.17. 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.



- 5.18. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.
- 5.19. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços.
- 5.20. Utilizar o sistema de registro de solicitações disponibilizado pela CONTRATANTE em todas as etapas da prestação dos serviços.
- 5.21. Manter-se, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 5.22. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no Edital e Anexos do Pregão Eletrônico n.º \_\_/20\_\_.
- 5.23. Encaminhar à unidade fiscalizadora as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados pela CONTRATANTE.
- 5.24. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.
- 5.25. Elaborar e apresentar mensalmente, relatório de serviços prestados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.
- 5.26. Encaminhar à CONTRATANTE, antes da data de início da realização dos serviços e, posteriormente, caso haja alteração, a relação nominal, juntamente com as qualificações e comprovações de tempo e certificações, dos profissionais que atuarão no contrato, a serviço da CONTRATANTE, indicando o CPF e a área de atuação.
- 5.27. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CONTRATANTE.
- 5.28. Providenciar cópia da PCSI/TCU e das demais normas disponibilizadas pela CONTRATANTE para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, bem como zelar pela observância de tais normas.
- 5.29. Solicitar dos profissionais alocados à execução dos serviços a assinatura de termo de responsabilidade e sigilo, de acordo com modelo do Anexo II do Edital do Pregão Eletrônico n.º \_\_/20\_\_.
- 5.30. Devolver ao TCU o crachá individual de acesso quando do desligamento do profissional ou do término do contrato, e ainda ressarcir a CONTRATANTE por eventuais extravios ou danos.

- 5.31. Transferir à CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.
  - 5.32. Envidar todos os esforços necessários para repassar aos profissionais indicados pela CONTRATANTE os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários das soluções de TI sob sua responsabilidade.
6. São expressamente vedadas à CONTRATADA:
- 6.1. A veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;
  - 6.2. A subcontratação para a execução do objeto deste contrato;
  - 6.3. A contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal da CONTRATANTE, ativo ou aposentado há menos de 5 (cinco) anos, ou de ocupante de cargo em comissão, assim como de seu cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, durante a vigência deste contrato.
7. São atribuições da CONTRATANTE e dos servidores designados como Gestor do Contrato e Fiscais do Contrato:
- 7.1. Analisar e verificar se os acordos de níveis de serviço contratados foram alcançados e propor os redutores estipulados para cada caso.
  - 7.2. Mensalmente, com base nas informações enviadas pelos demandantes dos serviços, aprovar o Relatório Gerencial de Serviços e as OS concluídas, para efeitos de consolidação no pagamento.
  - 7.3. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas na licitação.
  - 7.4. Aplicar fatores de ajustes e descontos previstos no Edital e Anexos do Pregão Eletrônico n.º \_\_/20\_\_.
  - 7.5. Aplicar sanções ou multas administrativas quando cabível, nos termos da lei e do contrato.
  - 7.6. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas as formalidades e exigências do contrato.
  - 7.7. Fornecer crachá de acesso às dependências do TCU, de uso obrigatório pelos profissionais da CONTRATADA.
  - 7.8. Permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da CONTRATANTE, conforme necessário para execução dos serviços.
  - 7.9. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da CONTRATADA ou por preposto dessa.
  - 7.10. Exercer a fiscalização dos serviços prestados.



- 7.11. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.
- 7.12. Avaliar relatório mensal dos serviços prestados pela CONTRATADA, observando o alcance das metas de nível de serviço.
- 7.13. Fornecer mobiliários, instalações físicas, licenças de uso de software e equipamentos para uso da CONTRATADA quando presencial, nas instalações da CONTRATANTE.
- 7.14. Disponibilizar o sistema de registro de demandas para utilização pela CONTRATADA.
- 7.15. Disponibilizar cópia da norma de segurança da informação (PCSI/TCU) e das demais normas pertinentes à execução dos serviços.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO**

1. Durante a vigência deste contrato, a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada pelo (a) titular da Secretaria de Infraestrutura de TI – Setic ou por representante da CONTRATANTE, devidamente designado para esse fim, permitida a assistência de terceiros.
2. A atestação de conformidade dos serviços cabe ao titular do setor responsável pela fiscalização do contrato ou a outro servidor designado para esse fim.

#### **CLÁUSULA NONA – DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO**

1. Este contrato pode ser alterado nos casos previstos no art. 65 da Lei n.º 8.666/93, desde que haja interesse da CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DO REAJUSTE**

1. Os preços dos serviços objeto deste contrato, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para apresentação da proposta de preços pela licitante no Pregão Eletrônico n.º \_\_/20\_\_ ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Amplo, mantido pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, acumulado em 12 (doze) meses, adotando-se a seguinte fórmula:

##### **1.1. Fórmula de cálculo:**

$$Pr = P + (P \times V)$$

Onde:

Pr = preço reajustado, ou preço novo;

P = preço atual (antes do reajuste);

V = variação percentual obtida na forma do item 1 desta cláusula, de modo que (P x V) significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.

2. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da CONTRATADA.



- 2.1. Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e prorogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.
- 2.2. Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.
3. O reajuste terá seus efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito da CONTRATADA, nos termos do item 1 desta cláusula.
4. O percentual final do reajuste não poderá ultrapassar o percentual limite de crescimento da despesa pública para o exercício, fixado nos termos do novo regime fiscal instituído pela Emenda Constitucional nº 95, de 15/12/2016.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO**

1. A rescisão deste contrato se dará nos termos dos artigos 79 e 80 da Lei nº 8.666/93.
  - 1.1 No caso de rescisão provocada por inadimplemento da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.
2. No procedimento que visa à rescisão do contrato, será assegurado o contraditório e a ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de a CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DA VINCULAÇÃO DO CONTRATO**

1. O presente contrato fundamenta-se nas Leis nº 10.520/2002 e nº 8.666/1993 e vincula-se ao Edital e anexos do Pregão Eletrônico n.º \_\_/20\_\_, constante do processo TC – 034.304/2016-9, bem como à proposta da CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA MEDIÇÃO, RECEBIMENTO E PAGAMENTO**

1. O modelo de pagamento adotado no contrato será o pagamento por desempenho. Nesse modelo, o valor mensal a ser faturado é calculado com base na quantidade de serviço efetivamente solicitada e executada no mês descontados os resultados (indicadores de nível de serviço) não alcançados pela CONTRATADA na prestação deste serviço, nos termos do contrato.
2. Os valores estimados e apresentados no Edital e Anexos do Pregão Eletrônico n.º \_\_/20\_\_, além do valor unitário da USIT, correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a CONTRATANTE utilizar todo o montante de USIT disponível e de a CONTRATADA ter atendido plenamente os níveis de serviços previstos.
3. A superação dos resultados esperados e níveis de qualidade para um critério não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento dos resultados obtidos em outros critérios no mesmo período, tampouco poderá ser utilizada para compensar o não atendimento do mesmo critério em um período diferente.

4. Fatores de ajustes e descontos serão aplicados sempre que os serviços/produtos não atenderem aos níveis de qualidade exigidos, prazos de atendimento, resultados esperados e níveis mínimos de serviço, nos termos do contrato.
5. Além dos valores mensais estabelecido para o SSTI, devidamente ajustados pelos descontos pertinentes, serão pagas somente as ORDENS DE SERVIÇO concluídas e recebidas definitivamente no mês de referência, nos montantes efetivamente executados e autorizados pela CONTRATANTE. Serviços que ultrapassem o mês de sua solicitação serão apurados no mês de sua finalização.
6. O pagamento referente à entrega dos serviços será efetuado após conclusão e recebimento mensal, mediante entrega da nota de cobrança da CONTRATADA devidamente atestada pelo Gestor do Contrato.
7. As notas fiscais/faturas referentes aos serviços contratados deverão ser emitidas e apresentadas pela CONTRATADA, já deduzidos os fatores de abatimento calculados, após a aprovação final do Relatório de Serviços Prestados.
8. As notas fiscais/faturas devem apresentar, no campo descrição dos serviços, as OS a que se referem, adicionados do quantitativo de USIT fixas relativas ao Serviço SSIT, assim como todos os descontos e ajustes pertinentes.
9. No caso de aplicação de fatores de ajuste ao valor da prestação dos serviços, as notas fiscais/faturas já deverão ser emitidas pelo valor ajustado para o pagamento.
10. A documentação de comprovação da regularidade fiscal deverá ser entregue juntamente à nota fiscal/fatura do mês de competência do serviço.
11. Não serão aceitas notas fiscais/faturas desacompanhadas da documentação fiscal.
12. Na medição dos serviços mensais, para fins de faturamento serão computados:
  - 12.1. A quantidade de USIT efetivamente prestados em cada OS, descontados dos fatores de ajustes específicos da OS relativos aos resultados esperados e níveis de qualidade exigidos.
  - 12.2. A quantidade de USIT fixa de cada Ilha de Manutenção constituída, descontados dos fatores de ajustes específicos relativos aos resultados esperados e níveis de qualidade exigidos para cada Ilha respectiva.
  - 12.3. Os fatores de **Descontos Adicionais**.
13. A CONTRATANTE realizará o pagamento no prazo de até 15 (quinze) dias, contado da apresentação do documento fiscal correspondente.
14. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da CONTRATADA.
15. Caso a CONTRATADA opte por efetuar o faturamento por meio de CNPJ (matriz ou filial) distinto do constante do contrato, deverá comprovar a regularidade fiscal tanto do estabelecimento contratado como do estabelecimento que efetivamente executar o objeto, por ocasião dos pagamentos e quando das prorrogações contratuais.
16. A CONTRATANTE, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar à CONTRATADA, os valores

correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste contrato.

17. No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela CONTRATANTE encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples.

17.1. O valor dos encargos será calculado pela fórmula:  $EM = I \times N \times VP$ , onde: EM = Encargos moratórios devidos; N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS) E DESCONTOS ESPECÍFICOS DE NMS**

1. Níveis de Mínimos de Serviço (NMS) são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, no escopo dos serviços referente a CHAMADOS, INCIDENTES e OS, assim como disponibilidade do ambiente da INFRAESTRUTURA monitorada pela CONTRATADA no escopo do serviço SSIT, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, prazo, desempenho, disponibilidade e abrangência.

2. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais forem estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas ou qualitativas objetivamente descritas, dias úteis e dias corridos.

3. A apuração dos indicadores será feita a partir de consultas diretas à base de dados do sistema de registro de CHAMADOS, por meio de ferramenta de Business Intelligence e/ou pelo sistema de monitoramento de serviços e equipamentos de TI, todos pertencentes à CONTRATANTE e/ou por outra ferramenta a critério da CONTRATANTE.

4. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas (CHAMADOS, INCIDENTES ou OS) ou a disponibilidade do ambiente da INFRAESTRUTURA estiverem suspensas por autorização expressa da CONTRATANTE ou não estiverem sob a responsabilidade da CONTRATADA. Para tanto, a suspensão e a transferência de demandas ou responsabilidades, quando for o caso, deverá observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo fiscal ou pelo gestor do contrato.

5. Os fatores de ajustes das faturas, denominados descontos por NMS, serão calculados para a disponibilidade do ambiente, ou por OS, ou por demora no atendimento aos CHAMADOS e INCIDENTES, cada qual segundo sua espécie, e aplicados independente e cumulativamente sobre a fatura para cada resultado não atendido, até os limites estabelecidos no contrato.

6. São duas as contagens possíveis de prazo para NMS de CHAMADOS: prazo de início de atendimento e prazo limite para contagem múltipla do tempo (dobrada ou tripla conforme cada caso). Uma vez iniciada a contagem de prazo por NMS não alcançado, não havendo reclassificação de SEVERIDADE pelo demandante (caso no qual se reinicia o prazo normal para atendimento) e também ressalvadas as situações de expressa autorização pelo fiscal ou gestor do contrato, nos termos expostos na descrição de severidades de CHAMADOS, para cada hora adicional será descontado 0,05% do teto do valor mensal da Ilha responsável pelo chamado (conforme tabela Remuneração mensal das Ilhas – Item 2.2 do Anexo I - Termo de Referência do Edital do Pregão Eletrônico nº \_\_/20\_\_), limitado a 30% do respectivo valor em USIT de cada Ilha. O valor descontado relativo ao descumprimento de NMS de CHAMADOS, descrito no presente parágrafo será denominado **Valor de Desconto por NMS de CHAMADOS (VDNC)**.
7. São duas as contagens possíveis de prazo para NMS de INCIDENTES: prazo de início de atendimento e prazo limite para contagem múltipla do tempo (dobrada ou tripla conforme cada caso). Uma vez iniciada a contagem de prazo por NMS não alcançado, não havendo reclassificação de SEVERIDADE pelo demandante (caso no qual se reinicia o prazo normal para atendimento) e também ressalvadas as situações de expressa autorização pelo fiscal ou gestor do contrato, nos termos expostos na descrição de severidades de INCIDENTES, para cada hora adicional será descontado 0,05% do teto do valor mensal da Ilha responsável pelo incidente, limitado a 30% do respectivo valor em USIT da Ilha. O valor descontado relativo ao descumprimento de NMS de INCIDENTES, descrito no presente parágrafo será denominado **Valor de Desconto por NMS de INCIDENTES (VDNI)**.
8. No caso de reabertura de CHAMADO/INCIDENTE, efetuada por Fiscal ou Gestor do Contrato, em virtude de fechamento incorreto ou indevido efetuado pela CONTRATADA, ocorrerá reclassificação automática do CHAMADO/INCIDENTE para SEVERIDADE mais gravosa/rigorosa sem que ocorra o reinício de contagem de prazo. Dito de outra forma, nesses casos excepcionais, a contagem de prazo permanecerá da abertura original.
9. Salvo menção de critérios específicos e distintos na própria OS (que prevalecerão por serem acordo entre as partes), assim como ressalvados os casos de completa ausência de menção de NMS específico (caso no qual assume-se tacitamente que valerão os parâmetros de CHAMADO Severidade 3), os prazos serão contados em dias úteis e serão de dois tipos possíveis: prazo de início de execução e prazo de conclusão que deverão ser estabelecidos na própria OS. Uma vez iniciada a contagem de prazo por NMS não alcançado, desconsiderados os casos de expressa autorização pelo fiscal ou gestor do contrato, para cada dia útil adicional será descontado 2% do valor da OS, até o limite de 40% do valor calculado da OS sem os descontos, não contado o dia da entrega. O valor descontado relativo ao descumprimento de NMS de OS, descrito no presente parágrafo será denominado Valor de Desconto por NMS de OS (VDNO).
10. Tanto para CHAMADOS como para INCIDENTES, as horas incompletas serão descontadas proporcionalmente.
11. Tanto para CHAMADOS como para INCIDENTES e OS, os atrasos para início assim como as superações dos prazos de atendimento se adicionam como descumprimento de NMS, ainda que se refiram ao mesmo CHAMADO/INCIDENTE/OS. Assim um CHAMADO/INCIDENTE/OS que tenha seu início de atendimento com atraso e que também seja entregue após a duração (contada do seu início) designada para o seu tipo ou nível de SEVERIDADE, terá tempo de descumprimento de NMS contabilizado para a abertura assim como para conclusão de forma cumulativa.

12. Adicionalmente, os descontos relativos às rotinas específicas das Ilhas de Operação e Backup descritas no Anexo VI do Edital do Pregão Eletrônico n.º \_\_\_/20\_\_\_ tem seus redutores próprios descritos naquele anexo. Os demais chamados/incidentes não relacionados no referido anexo, enquadram-se nas regras aqui descritas.

13. Serão definidos Indicadores de Disponibilidade TOTAL (IDT) para cada um dos ambientes/serviços críticos de infraestrutura da CONTRATANTE a serem calculados conforme a fórmula a seguir:

$$IDT = \frac{DR + IJ}{DP} \times 100$$

Onde:

**DR** é a Disponibilidade Real no mês, em minutos.

**IJ** é a Indisponibilidade Justificada no mês.

**DP** é a Disponibilidade Prevista para o mês, em minutos.

14. A Disponibilidade Prevista (DP) para um mês para os ambientes/serviços críticos será considerada para o período de 24 horas por dia e 7 dias por semana.

15. A Indisponibilidade Justificada decorre de períodos de manutenção, paradas acordadas, indisponibilidade causada por terceiros, por servidores do TCU ou ainda por motivos de força maior.

16. No escopo da atuação no serviço SSIT, será exigível da CONTRATADA os seguintes **Níveis Mínimos de Serviço** além de outros que se fizerem necessários e que sejam estabelecidos por comum acordo.

16.1. Garantia de disponibilidade dos ambientes/serviços críticos de infraestrutura de TI do tribunal (correspondente ao Indicador de Disponibilidade) de 99,3% ao longo de cada mês.

16.2. O IDT será calculado individualmente para os serviços críticos a cargo de cada Ilha. O menor valor apurado dentre estes valores será utilizado como valor de referência para o IDT a ser cobrado da CONTRATADA.

17. Os **Indicadores de Disponibilidade** só terão reflexos para a CONTRATADA na parte da fatura relativa ao SSIT. Ou seja, só terá efeitos para a CONTRATADA, naqueles serviços para os quais a CONTRATADA realize a administração técnica do ambiente, e seja responsável, ainda que de forma não exclusiva, sendo de sua responsabilidade demonstrar os casos em que a indisponibilidade foi causada por razões alheias a sua gestão.

18. Apurado o menor IDT, para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida para este indicador, será aplicado o redutor de 0,5% sobre o valor cheio do serviço SSIT, até o limite de 30%.

19. O valor descontado relativo ao descumprimento de NMS segundo o Indicador de Disponibilidade (IDT), descrito nos parágrafos precedentes será denominado Valor de Desconto por NMS de Disponibilidade (VDND).

20. As aplicações dos redutores previstos não substituirão as sanções administrativas.

21. Os limites globais, na soma de todos os fatores de desconto aqui estabelecidos, estão descritos a seguir e complementados pela cláusula que trata dos Descontos adicionais no pagamento por descumprimento do NMS e pela cláusula de sanções do contrato.

22. O cálculo do **Valor Base de Faturamento do Ciclo Mensal (VBF)**, portanto obedecerá à seguinte fórmula:

$$VBF = ((VSSTI) + (VOS)) - (VDNC + VDNI + VDNO + VDND)$$

23. **Considerando todos os descontos desse item, o VBF não poderá ser menor do que 75% da soma (VSSIT + VOS).**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS DESCONTOS ADICIONAIS NO PAGAMENTO POR DESCUMPRIMENTO DO NMS**

1. Após o cômputo dos valores devidos mensalmente em função dos serviços efetivamente prestados, e após considerados os descontos estabelecidos nos respectivos NMS, teremos o Valor Base de Faturamento do Ciclo Mensal (VBF – conforme descrito anteriormente), sobre o qual poderão ainda ser aplicados cumulativamente, os percentuais de Descontos Adicionais a seguir listados, para se obter o valor a ser faturado:

- 1.1. 5% (cinco por cento) sobre o valor de pagamento total da fatura de um ciclo mensal (valor total do VBF), se na ocorrência desse ciclo, constatar-se a existência de OS com prazo de conclusão vencido a mais de 30 (trinta) dias por inexecução total ou parcial da obrigação assumida. Tal desconto será simbolizado por DOS30
- 1.2. 5% (cinco por cento) sobre o valor total de pagamento da fatura de um ciclo mensal (valor total do VBF), se na ocorrência desse ciclo a CONTRATADA não apresentar, quando solicitada, as Certificações Profissionais ou comprovação de qualificações, exigidas de seus profissionais. Tal desconto será simbolizado por DCP.
- 1.3. 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total do VBF, até o limite de 5% (cinco por cento), para cada ocorrência de não cobertura de turno, não autorizado ou não justificada, com justificativa acatada, nas ILHAS de OPERAÇÃO ou BACKUP. Tal desconto será simbolizado por DCOB.
- 1.4. 5% (cinco por cento) sobre o valor total de pagamento da fatura de um ciclo mensal (valor total do VBF), quando em dois ciclos mensais consecutivos ou não em um período de um semestre, o valor apurado para o VDND (Valor de Desconto por NMS de Disponibilidade) for maior do que zero.

2. O valor resultante desses cálculos será o Valor de Faturamento sem Sanções (VFS) e corresponde ao valor a ser considerado para emissão da fatura ou aplicação das sanções previstas na cláusula de sanções do contrato.

3. O **cálculo do VFS**, portanto obedecerá à seguinte fórmula:

$$VFS = VBF - DOS30 - DCP - DCOB$$

4. Considerando todos os descontos desse item, o VFS não poderá ser menor do que 70% do VBF.
5. Quando, em três ciclos mensais em um período de um semestre, o VFS atingir o seu limite mínimo, poderão ser tomadas pela CONTRATANTE, a seu exclusivo critério, ações administrativas com vistas à aplicação de sanções ou rescisão do contrato, por inexecução parcial, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas no contrato.
6. **O VFS define o valor efetivo no qual deverão ser emitidas as faturas**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO ENCERRAMENTO DOS SERVIÇOS E TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

1. O encerramento se refere ao processo de finalização da prestação dos serviços ao final do contrato. A fim de possibilitar a transição contratual que assegure migração com o menor impacto para a continuidade dos serviços, será elaborado **Plano de Encerramento** dos serviços prestados.
2. A CONTRATADA deve entregar à CONTRATANTE o **Plano de Encerramento**, no prazo máximo de 150 (cento e cinquenta) dias corridos **antes** do encerramento do contrato, contemplando o repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.
  - 2.1. O referido plano deverá ser validado e aceito pela CONTRATANTE em até 10 (dez) dias após a entrega. Em caso de recusa pela CONTRATANTE, a CONTRATADA disporá de até 10 (dez) dias para reapresentar com as correções indicadas. Em caso de nova recusa ou de não apresentação dentro dos prazos estipulados, os prazos para contagem em dias das sanções aplicáveis à CONTRATADA passarão a correr, sem prejuízo da obrigatoriedade de novas apresentações até que seja aceito.
  - 2.2. No caso de descumprimento dos cronogramas estabelecidos no Plano de Encerramento, os prazos para contagem em dias das sanções aplicáveis à CONTRATADA passarão a correr a partir do primeiro dia de descumprimento.
  - 2.3. É condição necessária de aceitação que o Plano de Encerramento seja previsto para ser exequível e executado até o encerramento do contrato.
  - 2.4. O **Plano de Encerramento** dos serviços deve tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:
    - 2.4.1. Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de repasse, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades; e
    - 2.4.2. Cronograma geral do repasse, identificando para cada tarefa ou grupo de tarefas: as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável. O cronograma será avaliado e poderá ser complementado em reuniões específicas para aprovação do cronograma definitivo pelo TCU.
  - 2.5. Constarão dos produtos gerados, entre outros, os seguintes elementos:

- 2.5.1. Documentação e Base de conhecimento atualizada com todos os procedimentos operacionais, *templates*, documentação *as-built* e parâmetros de instalação e configuração para todos os serviços realizados;
- 2.5.2. Demonstrativo de crescimento anual, compreendendo toda a vigência do contrato, para todas as tarefas realizadas;
- 2.5.3. Fornecimento de todos os artefatos lógicos utilizados para a operacionalização do contrato; e
- 2.5.4. Indicação da máquina virtual ou outro meio em que estejam armazenadas as imagens de instalação dos ambientes configurados em resposta aos serviços demandados por meio de ordens de serviço.

### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS SANÇÕES

1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total da contratação, a CONTRATADA que:
  - 1.1. Apresentar documentação falsa;
  - 1.2. Fraudar a execução do contrato;
  - 1.3. Comportar-se de modo inidôneo;
  - 1.4. Cometer fraude fiscal; ou
  - 1.5. Fizer declaração falsa.
2. Para os fins do item 1.3, 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.
3. Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei nº 8.666, de 1993; e no art. 7º da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, nos casos de retardamento, de falha na execução do contrato ou de inexecução total do objeto, garantida a ampla defesa, a CONTRATADA poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas nos itens “4” e “5” abaixo, com as seguintes penalidades:
  - 3.1. Advertência;
  - 3.2. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração do Tribunal de Contas da União (TCU), por prazo não superior a dois anos;
  - 3.3. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior; ou

- 3.4. Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até cinco anos.
4. No caso de inexecução total do objeto, garantida a ampla defesa e o contraditório, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) do valor do contrato.
5. Pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Administração poderá aplicar multas conforme estabelecido a seguir:
  - 5.1. 5% (cinco por cento) do valor de pagamento da fatura em um ciclo mensal de faturamento se na ocorrência desse ciclo constatar-se que em três ciclos mensais, em um período de um semestre, os descontos relativos a NMS e fatores de ajustes adicionais listados nas seções anteriores do presente documento, atingiram 30% (trinta por cento) do valor total inicialmente calculado (antes dos descontos e ajustes).
  - 5.2. 5% (cinco por cento) sobre o valor total de pagamento da fatura de um ciclo mensal, se na ocorrência desse ciclo constatar-se que, por dois ciclos seguidos, a CONTRATADA deixou de apresentar as Certificações Profissionais exigidas de seus profissionais.
  - 5.3. 0,05% (cinco centésimos por cento) por dia útil de atraso, sobre o valor total do contrato, no cumprimento de qualquer subitem da cláusula que trata do Encerramento dos Serviços e Transição Contratual, ou de dias de atraso nas entregas cabíveis ou ainda de prazos estabelecidos nos cronogramas aprovados.
6. As multas previstas no item anterior poderão ser aplicadas até 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, e sua cobrança não isentará a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos e sem prejuízo de outras sanções previstas no contrato e na legislação, inclusive a eventual declaração de inexecução parcial.
7. Quando a soma das multas previstas no item 5 desta cláusula e Descontos Adicionais e Descontos Específicos de NMS atingirem o limite estipulado no parágrafo anterior, poderão ser tomadas pela CONTRATANTE, a seu exclusivo critério, ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas no contrato ou na legislação.
8. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA.
  - 8.1. Se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual.
  - 8.2. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.
  - 8.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à CONTRATANTE, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa.
  - 8.4. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação da CONTRATANTE.



9. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no contrato, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/93.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO**

1. As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Brasília, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, salvo nos casos previstos no art. 102, inciso I, alínea “d”, da Constituição Federal.

E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para que surtam um só efeito, as quais, depois de lidas, são assinadas pelos representantes das partes, CONTRATANTE e CONTRATADA, e pelas testemunhas abaixo.

Brasília - DF, em [data].

#### **TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**

**[Nome da autoridade competente]  
[inserir nome do cargo]**

**CONTRATADA**

**Representante**  
Procurador/cargo

#### **TESTEMUNHAS:**

\_\_\_\_\_  
NOME:

CPF:

RG:

\_\_\_\_\_  
NOME:

CPF:

RG:

## ANEXO VIII – MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA PARA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

1. Pela presente, o (a) (nome da instituição fiadora) com sede em (endereço completo), por seus representantes legais infra-assinados, declara que se responsabiliza como FIADOR e principal pagador, com expressa renúncia dos benefícios estatuídos no Artigo 827, do Código Civil Brasileiro, da empresa (nome da empresa), com sede em (endereço completo), até o limite de R\$ (valor da garantia) (valor por escrito) para efeito de garantia à execução do Contrato nº (número do contrato, formato xx/ano), decorrente do processo licitatório (modalidade e número do instrumento convocatório da licitação – ex.: PE nº xx/ano), firmado entre a AFIANÇADA e o Tribunal de Contas da União para (objeto da licitação).
2. A fiança ora concedida visa garantir o cumprimento, por parte de nossa AFIANÇADA, de todas as obrigações estipuladas no contrato retromencionado, abrangendo o pagamento de:
  - a) prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
  - b) multas punitivas aplicadas pela FISCALIZAÇÃO À CONTRATADA;
  - c) prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.
3. Esta fiança é válida por (prazo, contado em dias, correspondente à vigência do contrato) (valor por escrito) dias, contados a partir de (data de início da vigência do contrato), vencendo-se, portanto em (data).
4. Na hipótese de inadimplemento de qualquer das obrigações assumidas pela AFIANÇADA, o (a) (nome da instituição fiadora) efetuará o pagamento das importâncias que forem devidas, no âmbito e por efeito da presente fiança, até o limite acima estipulado, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contado do recebimento de comunicação escrita do Tribunal de Contas da União.
5. A comunicação de inadimplemento deverá ocorrer até o prazo máximo de 90 (noventa) dias após o vencimento desta fiança.
6. Nenhuma objeção ou oposição da nossa AFIANÇADA será admitida ou invocada por este FIADOR com o fim de escusar-se do cumprimento da obrigação assumida neste ato e por este instrumento perante o Tribunal de Contas da União.
7. Obriga-se este FIADOR, outrossim, pelo pagamento de quaisquer despesas judiciais e/ou extrajudiciais, bem assim por honorários advocatícios, na hipótese de o Tribunal de Contas da União se ver compelido a ingressar em juízo para demandar o cumprimento da obrigação a que se refere a presente fiança.
8. Se, no prazo máximo de 90 (noventa) dias após a data de vencimento desta fiança, o (a) (nome da instituição fiadora) não tiver recebido do Tribunal de Contas da União qualquer comunicação relativa a inadimplemento da AFIANÇADA, ou termo circunstanciado de que a AFIANÇADA cumpriu todas as cláusulas do contrato, acompanhado do original desta Carta de Fiança, esta fiança será automaticamente extinta, independentemente de qualquer formalidade, aviso, notificação judicial ou extrajudicial, deixando, em consequência, de produzir qualquer efeito e ficando o FIADOR exonerado da obrigação assumida por força deste documento.



9. Declara, ainda, este FIADOR, que a presente fiança está devidamente contabilizada e que satisfaz às determinações do Banco Central do Brasil e aos preceitos da legislação bancária aplicáveis e, que, os signatários deste Instrumento estão autorizados a prestar a presente fiança.

10. Declara, finalmente, que está autorizado pelo Banco Central do Brasil a expedir Carta de Fiança e que o valor da presente se contém dentro dos limites que lhe são autorizados pela referida entidade federal.

(Local e data)

(Instituição garantidora)

(Assinaturas autorizadas)



## ANEXO IX – LISTAGEM DE TAREFAS

Os documentos referentes a este Anexo do Edital serão entregues à **licitante** por ocasião da realização da vistoria obrigatória às instalações do Tribunal de Contas da União.