

Termo de Referência

Serviços técnicos especializados para atendimento aos usuários (remoto e presencial), serviços técnicos para sustentação dos recursos e processos de tecnologia da informação e comunicações (TIC) e serviços técnicos para suportar as demandas eventuais ou programadas, em todas as unidades da VALEC e Escritórios Regionais, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de Serviços técnicos especializados para atendimento aos usuários (remoto e presencial), serviços técnicos para sustentação dos recursos, processos de tecnologia da informação e comunicações (TIC) e serviços técnicos para suportar as demandas eventuais ou programadas, em todas as unidades da VALEC e Escritórios Regionais, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

1.2. Os serviços previstos envolvem manutenção:

1.2.1. Preventiva, que inclui uma série de procedimentos destinados a prevenir indisponibilidades e/ou falhas dos componentes da Solução;

1.2.2. Corretiva, que inclui uma série de procedimentos destinados a manter os ativos do parque tecnológico em seu pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos apresentados;

1.2.3. Evolutiva, que inclui o fornecimento de novas versões e/ou releases corretivos de softwares lançadas durante a vigência do Contrato, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software. A cada nova liberação de versão e release, a empresa especializada deverá apresentar as atualizações, inclusive de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem. Inclui também, implementações de novas funcionalidades relativas aos equipamentos.

1.3. ENQUADRAMENTO DO OBJETO

1.3.1. O objeto da contratação:

1.3.1.1. é considerado comum, pois possui padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

1.3.1.2. é de prestação continuada.

1.3.1.3. é eminentemente intelectual.

1.3.1.4. constitui solução de tecnologia da informação.

1.3.1.5. dispensa o uso de mão de obra exclusiva.

1.3.2. Os quantitativos relativos à demanda da contratação foram obtidos com base em estimativas.

2. INDICAÇÃO DE REGISTRO DE PREÇO

2.1. O objeto deste Termo de Referência se enquadra nos incisos II e IV do artigo 3º do Decreto nº 7.892/13.

2.2. USUÁRIO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

2.2.1. A VALEC será gerenciadora da Ata de Registro de Preços decorrente deste processo licitatório.

2.2.2. Não será permitida a adesão a pretensa ata de registros de preços aqueles Órgãos que não tiverem participado da fase inicial, ou seja, carona tardia.

2.3. ATA DE REGISTRO DE PREÇO

2.3.1. Formalização do Registro de Preços

2.3.1.1. Para a empresa vencedora da licitação, será formalizada Ata de Registro de Preços conforme disposto no Decreto nº 7.892/2013, em conformidade com o Edital de Licitação, Termo de Referência e Proposta de Preços da empresa vencedora.

2.3.2. Validade da Ata de Registro de Preços

2.3.2.1. A Ata terá validade de 12 (doze) meses, contado da data de sua assinatura.

2.3.3. Expectativa do Fornecimento

2.3.3.1. A empresa detentora da Ata de Registro de Preços terá prazo máximo estipulado no contrato, para a entrega dos produtos e execução dos serviços especificados. Caso a empresa não cumpra o prazo estipulado, sofrerá sanções previstas neste Termo de Referência e no edital;

2.3.3.2. O fornecedor registrado fica obrigado a atender todos os pedidos efetuados durante a validade da Ata de Registro de Preços;

2.3.3.3. Os quantitativos previstos neste Termo de Referência constituem apenas uma expectativa máxima para o período de validade da Ata de Registro de Preços, reservando-se à VALEC o direito de adquirir o quantitativo que julgar necessário, podendo ser parcial, integral ou mesmo abster-se de adquirir os produtos e serviços.

2.3.4. **Readequação dos Preços Registrados**

2.3.4.1. Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos serviços ou bens registrados, conforme disposto nos artigos 17 a 19 do Decreto 7.892/2013.

2.3.4.2. Durante o período de validade da Ata de Registro de Preços, **os preços não serão reajustados**, exceto em caso de manutenção do equilíbrio econômico do contrato.

2.3.5. **Cancelamento do Registro de Preços**

2.3.5.1. O fornecedor registrado poderá ter o seu registro cancelado nos termos dos artigos 20 e 21 do Decreto 7.892/2013, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

3. **JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO DA AQUISIÇÃO**

3.1. **Alinhamento ao PDTI:**

3.1.1. A contratação da solução proposta está prevista nas seguintes necessidades enumeradas no PDTI 2019-2021:

Necessidades	Quadro	Comando
6	8	Manutenção do parque de Servidores
7	8	Manutenção da solução de armazenamento de Dados (Storage)
11	8	Manutenção de soluções de segurança de informação
12	8	Gerência de rede e inventário
13	8	Manutenção dos Ativos de redes
16	8	Serviço de outsourcing de TI (Service Desk)
6	9	Prevenção contra vazamento de informações
11	9	Elevação do Nível de Governança de TI

3.2. A VALEC, que tem como sua atividade finalística a construção e exploração de infraestrutura ferroviária, necessita dos serviços de atendimento ao usuário e de sustentação de todo o ambiente de infraestrutura e Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

3.3. O uso da tecnologia da informação permeia todos os ambientes de trabalho de uma organização moderna, a começar pelas facilidades de organização do trabalho individual pelas ferramentas computacionais de microinformática, passando pelos serviços padronizados de interatividade e comunicação via rede, mas com enfoque especial no uso de recursos informacionais específicos (sistemas e aplicações).

3.4. A VALEC considera a tecnologia da informação e da comunicação como elemento estratégico e transformador para sua atuação, sendo a TI de suma importância para a promoção da gestão da informação e do conhecimento corporativo, auxiliando na estruturação e automação de processos de trabalho e viabiliza a eficiência e a efetividade da ação de desenvolvimento e qualificação da infraestrutura de transporte.

3.5. Dessa forma, a pretensa contratação visa manter a ênfase nas melhores práticas de mercado para o gerenciamento de serviços de TI, como definidas na Biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library), no framework COBIT (Control Objectives For Information end Relatet Technology), que versa sobre governança de tecnologia de informação (TI), entre outros, e nas normas: ISO 20.000, que versa sobre gerenciamento de qualidade de serviços de TI, ISO 38.500, que versa sobre a governança corporativa de tecnologia da informação, e ISO 27.000, que converge para o Sistema de Gestão de Segurança da Informação. No caso de atividades projetizadas, a referência é o Guia PMBok (Project Management Body of Knowledge).

3.6. Atualmente, o atendimento aos usuários e a manutenção da infraestrutura de TI é realizada principalmente por contrato de apoio terceirizado, e a continuidade deste serviço é um fator crítico de sucesso para os objetivos da TI na VALEC.

3.7. Por meio deste processo, busca-se manter a otimização de recursos de TI para melhor atender o consumo demandado pelas áreas de negócios da VALEC com maior celeridade, transparência e eficiência, considerando ser de suma importância a melhoria da qualidade na entrega dos serviços e no uso de recursos computacionais.

3.8. No que tange aos recursos tecnológicos, a aquisição isolada dos mesmos requer ampla e adequada especificação em função da possível incompatibilidade de configuração, requerendo cada vez mais especialização técnica interna, o que, por si só, gerará muito tempo para capacitação, propiciando, em caso de falhas que interfiram na disponibilidade do negócio, grandes atrasos para a solução em função do compartilhamento de análises entre os vários fornecedores e ou integradores. A solução tecnológica com base no serviço permite mais celeridade na resolução

de problemas, tendo em vista a necessidade de atendimento de um único grupo de indicadores. Como integradora e responsável por atender as metas contratadas, a Contratada viabiliza os vários tipos de especialistas para prestar o suporte de imediato e restabelecer dos recursos necessários para funcionamento do negócio dentro dos prazos estimados contratualmente.

3.9. Por fim, ressaltamos que se trata de Solução de Tecnologia da Informação única, nos moldes daquelas usualmente encontradas no mercado, inclusive no setor público. A diferenciação entre rotina, demanda e projeto serve apenas para agrupamento das atividades de acordo com sua natureza, periodicidade de execução e tipo do serviço a ser executado. Além disso, o atendimento por diferentes empresas inviabilizaria a gestão centralizada, o controle e a padronização de recursos e procedimentos técnicos, o que pode comprometer além da qualidade dos serviços, a política de segurança da informação da VALEC.

3.10. **JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA**

3.10.1. A contratação desses serviços especificados neste Termo visa substituir contrato atual e manter a execução contínua dos serviços de suporte e atendimento aos usuários, monitoramento, sustentação do ambiente computacional e apoio técnico a gestão de Tecnologia da Informação e Comunicações da VALEC.

3.10.2. Considerando que os serviços de tecnologia da informação lidam com produtos intangíveis e de complexa aferição e verificação, existe a necessidade de equipes multidisciplinares e multifuncionais, dotadas de profissionais que atuem na prestação de diferentes tipos de serviços.

3.10.3. Os serviços serão contratados por **Unidade de Serviço Técnico (UST)**, unidade de medida já amplamente difundida para as contratações de TI no âmbito da Administração Pública, adequada às exigências dos órgãos de controle e garantindo ao gestor público mecanismos de fiscalização com métricas objetivas, modelo semelhante ao já praticado na própria VALEC.

3.10.4. Sua utilização, somada às características dos serviços a serem contratados, como os resultados esperados e o padrão de qualidade necessário, proporcionam à VALEC melhor qualidade nos serviços prestados aos usuários de recursos de TI, uma vez que essa forma de mensuração permite à VALEC ter maior controle, tanto das atividades em execução, quanto dos serviços prestados, além de permitir maior flexibilidade na condução das atividades de suporte tecnológico de TI, ao possibilitar, com facilidade, o aumento ou a redução dos produtos a serem entregues, de acordo com as demandas e necessidades da VALEC, a dinâmica de seus processos e a disponibilidade orçamentária.

3.10.5. Por entender que os serviços de demandas, sustentação, suporte e apoio técnico à Gestão de Tecnologia de Informação e comunicação possuem características diferentes, os serviços também serão demandados de formas diferentes, conforme detalhado na descrição da solução, não cabendo à VALEC a gerência do tempo ou dos recursos da Contratada, sendo observado tão somente o cumprimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos e a qualidade dos resultados entregues em decorrência dos serviços prestados.

3.10.6. O grau de complexidade exigido para a realização de cada tarefa foi estipulado a partir da percepção do conhecimento necessário para a sua execução, da percepção do risco e das decisões necessárias à conclusão da tarefa, o que inclui a diversidade tecnológica e a criticidade em relação ao ambiente computacional.

3.10.7. Portanto, o modelo ora proposto de contratação de serviços reflete a necessidade da VALEC, respeitando a horizontalidade e heterogeneidade das equipes. Vale destacar que o modelo adotado não se caracteriza como alocação de posto de trabalho, e sim como prestação de serviço por meio da execução de atividades e medição de níveis de serviço previamente definidos.

3.11. **JUSTIFICATIVA DO NÃO PARCELAMENTO**

3.11.1. Os serviços que constituem o objeto desta contratação são caracterizados como serviços comuns, em conformidade com a Lei nº 10.520/2002, o Decreto nº 7.174/2010 e o Regimento Interno de Licitações e Contratos da VALEC (RILC), por possuir especificações usuais de mercado, nos termos dos referidos diplomas legais e conforme o Acórdão 2.471/2008 – TCU – Plenário.

3.11.2. Em função de constituir solução de Tecnologia da Informação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua, complexidade e criticidade do ambiente, e elevada exigência de níveis de serviços requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação em itens pode comprometer a sua satisfatória execução. Portanto, devido à afetação dos requisitos de qualidade e confiabilidade, considera-se que é técnica e economicamente inviável o parcelamento do objeto, pois isso pode ocasionar prejuízos à VALEC, além de dificultar seu gerenciamento e acarretar perda da economia de escala.

3.11.3. Assim, conforme entendimento da Corte de Contas da União - em seus Acórdãos 280/2010, 262/2010, 678/2008, 1904/2007 - existindo a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados, motivo pelo qual a licitação em apreço dar-se-á pelo tipo menor preço unitário da UST, possuindo cada serviço sua estimativa de UST em razão da natureza do serviço a ser prestado.

3.11.4. A decisão de contratar uma solução integrada para a VALEC busca fortalecer a unidade dessa Empresa, não só nas atividades técnicas especializadas, mas também nas atividades administrativas.

4. BENEFÍCIOS E RESULTADOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Garantia da alta disponibilidade e confiabilidade dos ativos de hardware e software.

4.2. Provisamento e manutenção do funcionamento ininterrupto de todo o aparato tecnológico para viabilizar acessibilidade a rede de informações e comunicações de dados do Contratante.

4.3. Prestação de serviço especializado na manutenção e sustentação de infraestrutura de TI, a um valor viável para a administração, uma vez que o pagamento é realizado somente mediante a efetiva prestação do serviço.

5. LOCAL E ENTREGA DOS SERVIÇOS/PRODUTOS CONTRATADOS

5.1. Os serviços deverão ser executados nas dependências da VALEC, sob demanda, atendendo os prazos previstos nos respectivos Níveis Mínimos de Serviços, conforme indicado abaixo, exceto para serviço da “ilha de atendimento remoto ao usuário (1º Nível):

Localidade	Endereço
VALEC - Sede	SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5. Asa Sul Brasília - DF - CEP: 70.070-010.
Demais unidades da VALEC e Escritórios Regionais, conforme previsto no ANEXO A deste Termo de Referência.	ANEXO A (Especificação dos Serviços) do Termo de Referência

5.2. Para a “ilha de atendimento presencial aos usuários (2º Nível)”, será aberta uma Ordem de Serviço (OS) específica considerando, para composição do quantitativo de UST, o quantitativo de endereços distintos a serem atendidos.

5.3. Em razão da natureza do serviço a ser prestado, poderão ser abertas Ordens de Serviço para cada localidade ou região (interior ou capital/região metropolitana), de acordo com as regras definidas no ANEXO A deste Termo de Referência.

5.4. A Contratada poderá realizar serviços remotamente, em especial aqueles rotineiros e/ou emergenciais para o restabelecimento dos serviços da VALEC, desde que sejam atendidas as determinações da Política de Segurança da VALEC.

5.5. Quando necessário, desde que previamente informado pela VALEC, os serviços técnicos (que necessitem da presença de técnicos para o atendimento) poderão ser realizados em locais diversos da sede, dos polos da VALEC, citados neste termo de referência.

5.6. Para os casos em que os serviços não sejam prestados no mesmo município ou região circunvizinha dos endereços citados neste termo de referência, caberá a Contratante os custos de transporte e estadia.

6. ESPECIFICAÇÃO OU DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

6.1. DA QUANTIDADE

6.1.1. A unidade de serviço a ser adotada para todos os serviços contratados será a **Unidade de Serviço Técnico (UST)**, sendo o contrato atual já remunerado por unidade de medida, que terá como referência de cálculo do quantitativo de cada Ordem de Serviço (OS) variáveis pertinentes à sua execução, por exemplo, para o serviço de atendimento aos usuários serão considerados o volume de usuários, a prioridade de suas demandas, complexidade técnica e a disponibilidade dos serviços (regime de atendimento – ex: 12x5), já para os serviços de sustentação à infraestrutura – “ilhas de serviço de sustentação”, serão consideradas as informações dos ambientes e impactos tecnológicos pertinentes à cada uma das “ilhas”, complexidade técnica de execução e a disponibilidade do serviço (dias no mês e período) a serem prestados.

6.1.2. Para os serviços de suporte técnico para atendimentos eventuais ou programados serão consideradas as informações dos ambientes, impactos tecnológicos, equipes envolvidas, prazos de execução e complexidade técnica de execução.

6.1.3. Para todos os serviços a Forma de Pagamento será em razão dos resultados entregues e níveis mínimos de serviços atingidos. O detalhamento e especificações técnicas dos serviços estarão disponíveis no ANEXO A (Especificação dos Serviços) deste Termo de Referência.

6.1.4. Esta unidade de serviço será a métrica que estipula o orçamento a ser utilizado na contratação do objeto proposto, de forma que seu uso permitirá ao Contratante dimensionar o valor total dos produtos de serviços prestados periodicamente, com vista a efetuar os pagamentos devidos.

A tabela abaixo apresenta a expectativa quantitativa, Unidade de Serviço Técnico (UST) – para o primeiro ano de execução contratual. Os itens desta tabela poderão sofrer alteração de quantitativos entre os tipos de tarefas, no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias, priorização de tarefas e inclusão ou exclusão de demandas, desde que não superem a estimativa total contratada, o que somente poderá ocorrer mediante Termo Aditivo e dentro dos percentuais legais previstos em lei:

LOTE	OBJETO	QUANTIDADE UST (12 meses)
1	Contratação de Serviços técnicos especializados para atendimento aos usuários (remoto e presencial), serviços técnicos para sustentação dos recursos e processos de tecnologia da informação e comunicações (TIC) e serviços técnicos para suportar as demandas eventuais ou programadas, em todas as unidades da VALEC e Escritórios Regionais, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.	795.950 UST

Quantitativo Total Estimado de UST para execução dos serviços pelo período de 12 meses.

6.2. DA DESCRIÇÃO DO OBJETO

6.2.1. Os serviços a serem executados serão classificados em 2 (dois) tipos previstos – “sustentação” ou “suporte”, conforme descrição abaixo:

TIPOS DE SERVIÇO	
TIPO	DESCRIÇÃO
SUSTENTAÇÃO	Serviços com a execução de tarefas ou atividades periódicas previamente definidas para execução, como os serviços de atendimento (remoto e presencial) aos usuários e os serviços de sustentação técnica da Infraestrutura, documentação, processos e qualidade, contemplados nas Ilhas de sustentação dos serviços. Englobam atividades intrínsecas a continuidade e disponibilidade dos ambientes e serviços, mantendo a característica proativa na prestação dos serviços, com execução continuada (mensal).
SUPORTE (DEMANDA EVENTUAL ou PROJETO)	Demanda Eventual: Serviços com a execução de demanda(s) eventual(is) e tarefa(s) e atividade(s) específicas que poderão ser requisitadas a qualquer tempo, com característica de execução de uma determinada demanda de forma eventual ou programada e/ou atendimento de CHAMADOS de suporte que, por sua natureza, devam ser realizadas em dia não útil, ou fora do horário de expediente normal das Ilhas de Sustentação, cujos conhecimentos técnico sejam necessários para sua realização, de acordo com sua complexidade (tabela de complexidade). Projeto: demandado por Ordem de Serviço específica para execução de

	<p>projetos, composto por conjunto de tarefas, envolvendo procedimentos e processos de Governança para o funcionamento dos serviços. Neste contexto, garantindo que questões eventuais que precisem de análises mais avançadas ou execução por equipe específica, relacionadas ao funcionamento da infraestrutura, sejam atendidas pela CONTRATADA.</p> <p>Para a definição da complexidade das demandas deverão ser observadas as tarefas (excluindo os serviços rotineiros – “sustentação”) elencados como suporte, de acordo com sua complexidade (tabela de complexidade).</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6.2.2. Os quantitativos estimados de unidade para cada um dos tipos de serviço poderão ter seus totais ajustados entre si em razão da qualificação e da quantidade de demandas efetuadas e em função dos redirecionamentos da projeção estratégica da organização ou do plano diretor da área. Essa alteração é previsível visto que a implementação do tipo demanda, depois de concluída, gerará um grupo de procedimentos e atividades rotineiras a serem executadas com o objetivo de sustentar a disponibilidade e a continuidade dos serviços e processos implantados.

6.2.3. Os serviços serão solicitados pela VALEC por meio das Ordens de Serviço (OS) e serão executados pela Contratada em concordância com os padrões e processos definidos neste documento e nos procedimentos internos da VALEC.

6.2.4. As Ordens de Serviço deverão seguir os modelos estipulados pela VALEC (ANEXO F), podendo sofrer acréscimos e supressões de OS, mediante informação prévia à Contratada, em razão da readequação de processos de seus processos internos.

6.2.5. Os serviços previstos no Catálogo de Serviços deverão ser revistos anualmente ou a qualquer momento pelo Contratante ou por solicitação da Contratada, sendo passíveis de alterações, inclusões e exclusões, com prazo mínimo de 10 (dez) dias corridos para adaptação da Contratada, ou conforme acordo entre a Contratante e Contratada. Neste sentido, o Catálogo de Serviços apresenta um conjunto não exaustivo de serviços e atividades.

6.2.6. Os serviços poderão ser executados em qualquer uma das unidades do Contratante existentes, para a VALEC deverá ser considerada a seguinte distribuição de usuários por localidade de atuação:

- **Brasília/DF - 1210**
- **Anápolis/GO – 26**
- **Brumado/BA – 5**
- **Estrela do Norte/GO – 4**
- **Goianira/GO – 55**
- **Gurupi – 6**
- **Jequié/BA - 24**
- **Palmas/TO - 26**
- **Rio de Janeiro – 82**

- São Paulo/SP – 10
- São Simão/GO – 6

TOTAL DE USUÁRIOS: 1454

6.2.7. No contexto desta contratação, os serviços poderão ser executados em qualquer uma das unidades do Contratante existentes em qualquer uma das unidades da VALEC, contemplando ainda possíveis atualizações em sua estrutura organizacional e/ou alteração de endereço.

6.2.8. Todas solicitações de execução de serviços serão controladas por Ordens de Serviço (OS) emitidas e formalmente autorizadas conforme necessidade da VALEC, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo atestadas e liquidadas apenas as que forem devidamente concluídas pela empresa prestadora dos serviços.

6.3. SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO

6.3.1. Os serviços de atendimento aos usuários (remoto e presencial) e os serviços de sustentação técnica de infraestrutura serão estruturados e prestados em “Ilhas” (também denominadas de Ilhas de Serviço, Ilhas de Atendimento ou Ilhas de Atuação) de Atendimento ao usuário e de Sustentação dos Serviços com características e perfis profissionais próprios e específicos de cada um.

6.3.2. Para execução dos serviços, será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define: o Contratante como responsável pela gestão, fiscalização e controle do contrato, bem como pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues; e a Contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

6.3.3. Todos os serviços de apoio deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na biblioteca *Information Technology Infrastructure Library – ITIL*, em sua Versão 3 – Revisão 2011 e na norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000.

6.3.4. Com vistas à prestação dos serviços descritos no objeto do presente Termo de Referência, a licitante vencedora deverá dispor de pessoal obrigatoriamente contratado de acordo com a legislação trabalhista (Consolidação das Leis do Trabalho – CLT).

6.3.5. A prestação de serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e o Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

6.3.6. **ILHA DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS - REMOTO (1º NÍVEL)**

6.3.6.1. São serviços providos pela equipe de atendimento e deverão ser realizados nas dependências da Contratada: efetuar o recebimento por meio de ligações telefônicas, e-mails ou ferramenta de gestão de serviços de incidentes ou requisições de serviço (demanda prevista em catálogo de serviços - técnico ou negocial -, não implicando em interrupção ou degradação da qualidade do mesmo) para analisar dúvidas, reclamações, sugestões, opiniões e elogios; bem como instalações, configurações de softwares e resolução de incidentes e requisições.

6.3.6.2. Caso a licitante vencedora não possua domicílio na sede da Contratante, esta deverá instalar um escritório em Brasília/DF, para o atendimento ao contrato e para o funcionamento da prestação do serviço de atendimento aos usuários – Central de Atendimento – primeiro nível de atendimento (N1) remoto, com toda a infraestrutura necessária para a execução do atendimento e suporte remoto, receptivo e ativo, conforme descrito no ANEXO A deste Termo de Referência, de forma que a VALEC possa realizar vistorias em seu ambiente sempre que julgar pertinente.

6.3.6.3. Devendo a Contratada garantir o funcionamento do escritório durante todo o período do contrato, durante o horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira. O referido escritório deverá estar totalmente disponível em até 30 dias após a assinatura do Contrato.

6.3.7. **ILHA DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS - PRESENCIAL (2º NÍVEL)**

6.3.7.1. O atendimento de 2º Nível abrange o atendimento e os serviços técnicos prestados presencialmente. Os técnicos de suporte, lotados próximos às localidades onde os problemas acontecem, devem garantir que o atendimento em campo (*field service*) seja prestado dentro de prazos e de acordo com a qualidade contratada. A mesma tecnologia de acesso remoto supracitada pode auxiliá-los no trabalho do dia a dia, promovendo maior produtividade e celeridade.

6.3.7.2. Os serviços demandados para atividades de 2º Nível são, basicamente, voltados para reparos, instalações, preparações e configurações de estações de trabalho, notebooks, videoconferências e demais equipamentos disponibilizados aos colaboradores da VALEC. Há, ainda, instalações e configurações de softwares e resolução de problemas de sistemas e aplicações que demandam a presença de um técnico qualificado para sua realização.

6.3.7.3. No contexto desta contratação, os serviços serão executados em qualquer uma das unidades da VALEC e seus Escritórios Regionais.

6.3.8. **ILHAS PARA A SUSTENTAÇÃO TÉCNICA DE INFRAESTRUTURA**

6.3.8.1. São serviços providos pela Infraestrutura compreendendo as “ilhas de serviço”, que considerarão as atividades a serem executadas em cada um dos nichos de atuação dos serviços contratados, considerando as atividades de administração, instalação, configuração, monitoramento, sustentação e resolução de incidentes e requisições, nas áreas de: Monitoramento do ambiente de Infraestrutura; Banco de Dados (SGBDs); Sistemas Operacionais; Backups; Armazenamento e Storage; Virtualização; Infraestrutura de Aplicações; Segurança da Informação; Mensageria e Colaboração; Apoio à continuidade e melhoria de processos e procedimentos de Governança de TIC; Apoio técnico-operacional aos Portais Corporativos e Apoio ao mapeamento e controle de inventário de ativos da informação.

6.3.8.2. Os serviços de TI serão mensurados em razão de sua disponibilidade, cujo nível está definido no Anexo B – Níveis Mínimos de Serviço, sendo que o atendimento presencial da Contratada deverá respeitar horários específicos definidos para cada serviço constante deste Termo de Referência, podendo suas atividades serem executadas remota ou presencialmente, conforme a necessidade da VALEC e de suas respectivas unidades, com operações compostas por atividades executadas sozinhas ou em conjunto, sequenciadas ou simultâneas, possibilitando a existência e permanência dos critérios de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) definidos para a sustentação da infraestrutura da VALEC.

6.3.8.3. Para atendimento em horários que não são exigidos serviços presenciais da equipe da Contratada, a escalação funcional e hierárquica, bem como, o Plano de Comunicação das operações de TI, deverão ser executados e, somente nestes casos, será permitido o atendimento remoto por meio de VPN.

6.3.8.4. A concessão de acesso remoto via VPN aos colaboradores da Contratada deverá ser formalmente e previamente solicitado pela Contratada e aprovada pela VALEC.

6.3.8.5. As manutenções preventivas, implantações ou alterações da estrutura instalada deverão ser executadas, prioritariamente, fora do horário normal de expediente do Contratante em dias úteis ou em finais de semana e após agendamento e autorização do Contratante para realização das atividades, conforme cronograma de mudanças.

6.3.8.6. A Contratada que prestará serviços para a VALEC, remoto ou presencialmente, deverá garantir que a equipe que irá prestar os serviços atenda aos requisitos de perfil profissional exigidos.

6.4. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PARA ATENDIMENTOS DE DEMANDAS EVENTUAIS OU PROGRAMADAS E DE PROJETOS

6.4.1. São demandas eventuais que poderão ser requisitadas a qualquer tempo, com característica de execução de forma eventual ou programada e/ou atendimento de CHAMADOS de suporte que, por sua natureza, devam ser realizadas em dia não útil, ou fora do horário de expediente normal das Ilhas cujos conhecimentos técnicos sejam necessários para sua realização.

6.4.2. Tal necessidade decorre de situações eventuais que precisem de análises mais avançadas, relacionadas ao funcionamento da infraestrutura sejam atendidas pela Contratada, bem como, relacionadas à necessidade de apoio à implantação ou execução de projetos específicos para o funcionamento dos serviços ou atendimento de necessidades específicas da VALEC.

6.4.3. Todos os serviços serão demandados por meio de ORDEM DE SERVIÇO previamente negociada e precificada segundo os limites e critérios. Não possuindo periodicidade de execução definida ou características de serviço continuado.

6.4.4. As demandas de curta duração (eventual ou programada) deverão ser remuneradas pelo número de execuções no período, sendo realizadas de forma planejada, com início e término preestabelecido.

6.4.5. Os projetos serão compostos por um conjunto de demandas, podendo seu conjunto atender as necessidades de estudos, projetos e planos da VALEC, garantindo a execução de necessidades com características de projetos, que precisem de análises mais avançadas e execução por parte da Contratada.

6.5. **FERRAMENTA DE APOIO PARA O GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS**

6.5.1. A CONTRATADA fornecerá ferramenta de gerenciamento integrado de serviços aderente a biblioteca Information Technology Infrastructure Library – ITIL, conforme especificado no ANEXO C.

6.5.2. Esta ferramenta é de propriedade da CONTRATADA, devendo a mesma, ao final do Contrato, repassar ao CONTRATANTE toda a base de dados gerada durante o período contratual.

6.5.3. Atualmente, a VALEC utiliza a solução CITSMART Enterprise v7.1 para o gerenciamento de seus serviços, processos e demandas, de acordo com a biblioteca do ITIL e a ISO 20.000.

6.5.4. Caso a CONTRATADA opte por outra ferramenta, desde que atendidas as especificações do ANEXO C, deverá se responsabilizar pela implantação de todos os processos existentes, configuração, customização, parametrização, suporte (incluindo atualização de versão), garantia e migração dos dados existentes, por exemplo, catálogo de serviços e base de conhecimento, **sem qualquer ônus adicional à VALEC**, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato.

6.5.5. A solução para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM) a ser implantada ou mantida deverá estar em sua última versão, que por sua vez deverá ser certificada por órgão credenciado da APM Group na categoria “Endorsed Software Tools” (<https://www.axelos.com/licensing/itil-software-scheme/endorsed-software-tools>) ou “PinkVERIFY™ Toolsets” (<https://pinklephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>) da Pink Elephant pelo menos nos seguintes processos:

- Gerenciamento de Portfólio
- Gerenciamento de Catálogo de Serviços
- Gerenciamento de Nível de Serviços
- Gerenciamento de Incidente
- Cumprimento de Requisição
- Gerenciamento do Conhecimento
- Gerenciamento de Problema
- Gerenciamento de Mudança
- Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
- Gerenciamento de Liberação e Implantação
- Gerenciamento de Eventos
- Gerenciamento da Disponibilidade
- Gerenciamento da Continuidade

O motivo da exigência da certificação *Pink Elephant* é atestar a conformidade do Sistema de Gestão de Service Desk com a especificação padrão da Biblioteca ITIL, conforme Acórdão TCU nº 144/2008.

6.5.6. A solução a ser implantada ou mantida deverá permitir a automatização dos processos organizacionais que elevam a Governança Corporativa da VALEC e a Governança de TI, permitindo a extração de indicadores e a melhoria significativa ao nível de cumprimento dos quesitos mais exigentes presentes no plano estratégico definidos pela VALEC.

6.5.7. A Contratada deverá contemplar o uso dessa solução para toda equipe interna de TI da VALEC, contemplando os perfis de: administrador, solucionador e operador; e para toda equipe das empresas prestadoras dos serviços (terceirizados), contemplando os perfis de: solucionador e operador; e para os demais usuários da VALEC (perfil: demandante).

Perfil Usuário	Quantidade Usuários
Administrador	5
Solucionador/Operacional	40
Demandante	1454

Quantidades mínimas

6.5.8. Durante a vigência do contrato deverá ser fornecido suporte técnico e garantia pela Contratada da solução disponibilizada, seguindo as especificações abaixo:

- Os Suportes Técnicos e Garantias abrangem a manutenção preventiva, manutenção corretiva e reparação da solução implantada na prestação dos serviços especializados e atualização de versão da solução;
 - O serviço de direito de atualização abrange o fornecimento de solução de gerenciamento dos serviços de TI equivalente ou superior no caso de mudança ou descontinuação de algum produto, preservando-se as funções e características do produto original;
 - A Contratada deverá fornecer atualização tecnológica de todos os softwares e licenças entregues para a solução disponibilizada, a contar da data de aceite da implantação da solução e durante todo o período de vigência do contrato;
- Suporte técnico para eventuais dúvidas ou problemas com a solução;
- Suporte da fabricante durante toda a execução do contrato;
- O atendimento deverá ser realizado via contato telefônico ou ferramenta de acesso remoto independentemente do tipo de incidente, em português;
- Suporte técnico telefônico fornecido, inicialmente, de segunda a sexta feira das 08:00 as 18:00, em dias úteis nacionais (horário de Brasília), referente a problemas de funcionamento/configuração da solução, sendo sua disponibilidade (regime de atendimento) de 8hx5d.

6.5.9. Os prazos para a solução dos chamados previstos nos Níveis Mínimos de Serviço estão definidos a seguir, de acordo com a prioridade do chamado:

Prioridade	Condição	Prazo
Crítica	Problema crítico do sistema em ambiente de produção com impacto no negócio com a paralisação total do sistema, possíveis perda de dados, alterações de configuração padrão para configuração insegura e onde não há solução alternativa disponível.	6 horas (horário comercial)
Alta	Problema grave que prejudica a operação do produto ou limitação severa de suas funcionalidades com a	10 horas (horário comercial)

	paralisação parcial do sistema, não causa perda de dados ou travamento do sistema.	
Média	Problemas que criam restrições à operação do sistema, mas não comprometem o uso e funcionamento da solução.	48 horas corridas
Baixa	Problema que não afetam a operação do sistema, solicitação de serviço ou esclarecimento de dúvidas. Toda necessidade de suporte técnico operacional do sistema que não satisfaça nenhum dos critérios listados nas demais severidades.	72 horas corridas

6.5.10. A Contratada deverá comprovar ser fabricante ou parceira autorizada do fabricante da solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), devendo ser comprovado no momento de envio da proposta.

6.5.11. O detalhamento dos requisitos técnicos da solução de ITSM a ser disponibilizada pela Contratada encontra-se no ANEXO C (Requisitos Mínimos da Solução de Gerenciamento de Serviços).

7. REGIME DE EXECUÇÃO

7.1. O regime de execução dos serviços correspondentes ao objeto da contratação adotado é o de empreitada por preço unitário.

8. PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

8.1. O período de vigência do Contrato de Prestação de Serviços deverá ser de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado de acordo com o Art. 130 do Regimento Interno de Licitações e Contratos da VALEC (RILC).

8.2. Na hipótese de eventual prorrogação do Contrato, nos termos do RILC, poderá ser admitido o reajuste da contratação, observadas as condições estabelecidas no Contrato.

8.3. Em conformidade com a IN 04 SLTI/MP de 09/2014, a prorrogação do contrato será, dentre outras condições, precedida de análise quanto à manutenção da necessidade da contratação e de pesquisa de mercado para que se verifique se as condições oferecidas pela Contratada continuam vantajosas para a Contratante.

9. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

Será pelo menor preço unitário.

9.1. MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

9.1.1. O Modelo de seleção do fornecedor será por pregão eletrônico do tipo menor preço de acordo com a Lei 10.520, de 17 de julho de 2002.

9.2. ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

9.2.1. Por tratar-se de objeto composto por um único item, onde não se visualiza a sua divisibilidade, o objeto deverá ser adjudicado a um único Fornecedor pelo menor valor unitário da UST.

10. MODO DE DISPUTA

10.1. Obedecendo ao que dispõe o Art. 59 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da VALEC (RILC), a VALEC adotará como padrão o modo de disputa aberto a fim de propiciar a participação do maior número de interessados na fase de lances e nos seus procedimentos licitatórios.

11. HIPÓTESE DE INVERSÃO DE FASES

11.1. A licitação deverá seguir a sequência de fases estabelecida no Art. 51 da Lei 13.303/2016.

12. CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DOS PREÇOS E SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. Será considerada vencedora do certame licitatório a proponente que atendendo às todas as exigências e simultaneamente cumprindo a todos os critérios de habilitação, especificados neste Termo de Referência e no Edital, propor o menor preço unitário para o objeto da contratação.

12.2. A proposta de preços será analisada verificando-se a sua efetividade, conforme procedimento previsto no art. 56 da Lei nº 13.303/2016, demais artigos correlatos e na Lei 10.520/2002, conforme previsto no inciso IV do Art. 32, Lei 13.303/2016.

12.2.1. Consideram-se preços manifestamente inexequíveis, aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentos que comprovem que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato, conforme condições abaixo:

12.2.1.1. As propostas com valores unitários inferiores a 70% (setenta por cento) do menor dos seguintes valores:

- I - Média aritmética dos valores das propostas superiores a 50% (cinquenta por cento) do valor do orçamento estimado; ou
- II - Valor do orçamento estimado.

12.2.1.2. Serão desclassificadas as propostas de preço cujo valor total seja maior que o valor médio total obtido no item 30 por meio de pesquisa de mercado.

12.2.2. Para efeito de demonstração da exequibilidade dos preços, não se admitirá proposta que apresente preços unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, de forma a demonstrar a adequação do preço proposto em face dos custos que incidirão sobre a execução do contrato, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração, desde que a renúncia esteja expressa na proposta.

13. PERMISSÃO DE CONSORCIO E COOPERATIVAS

13.1. Não será permitida a participação de empresa que estiverem reunidas em consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas da contratação dos produtos e serviços a serem fornecidos, que não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas (heterogeneidade de atividades empresariais).

13.2. Não será permitida a participação de Cooperativas, conforme Termo de Ajustamento de Conduta firmado entre a União Federal e o Ministério Público do Trabalho nos autos da Ação Civil Pública n. 15001044/01, homologado pelo Juízo da 20ª Vara do Trabalho de Brasília.

14. PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

14.1. Poderão participar, ainda, os interessados que se enquadrem como Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP), nos termos da Lei Complementar nº 123/2006 e alterações instituídas pela Lei Complementar nº 147/2014, arts. 42 a 49, e do Decreto nº 8.538/2015.

14.2. Será concedido tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

15. SUBCONTRATAÇÃO

15.1. Não será permitida a subcontratação pela Contratada na execução dos serviços que formam o objeto deste Termo de Referência.

16. CESSÃO E SUB-ROGAÇÃO

16.1. Não serão permitidas cessão e sub-rogação do objeto.

17. REQUISITOS DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

17.1. Deverá apresentar valores unitário e total conforme a tabela do Anexo D.

17.2. Deverá definir que a validade da proposta é de pelo menos 120 (cento e vinte) dias, contados da data de emissão.

17.3. Deverá conter declaração expressa de que no preço apresentado na proposta já estão embutidos: impostos, taxas, seguros, bem como quaisquer outras despesas diretas e/ou indiretas relativas ao objeto da contratação.

17.4. Todos os preços deverão estar expressos em moeda corrente do país.

17.5. Os itens das propostas que contiverem rasuras, borrões, emendas ou entrelinhas não serão considerados.

17.5.1. A Licitante deverá comprovar ser fabricante ou parceira autorizada do fabricante da solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), e neste caso, possuindo autorização para comercializar licenças ou subscrições da solução devendo ser comprovado no momento de envio da proposta.

17.5.2. A Licitante deverá comprovar que a solução ITSM é certificada por órgão credenciado da APM Group na categoria “Endorsed Software Tools” (<https://www.axelos.com/licensing/itil-software-scheme/endorsed-software-tools>) ou “PinkVERIFY™ Toolsets” (<https://pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>), conforme estabelecido no item 6.5.5 deste Termo de Referência.

18. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

18.1. Para comprovação de que a empresa Licitante possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá, nos termos do Art. 48 do Regimento Interno de Licitações e Contratos da VALEC (RILC), juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da Licitante, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada que comprove ter a empresa Licitante executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos do RILC, comprovando que a empresa licitante executou adequadamente e concomitantemente no mínimo os serviços relacionados a seguir, por um período não inferior à 12 (doze) meses ininterruptos.

18.2. Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato.

18.3. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

18.4. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

18.5. Todos os quantitativos solicitados nos Atestados estão abaixo de 50 % (cinquenta por cento) do objeto a ser contratado. Assim, os quantitativos solicitados objetivam minimamente zelar pela qualidade e complexidade dos serviços a serem prestados - considerando capacidade operativa e gerencial das licitantes e de potencial comprometimento acerca da qualidade ou finalidade almejada na execução do objeto.

18.6. Assim, será considerada habilitada para participar do certame, além das exigências administrativas e legais especificadas em Edital, a empresa que apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, será permitido o somatório de Atestados de Capacidade Técnica para comprovação da habilitação técnica, sendo vedado o somatório de atestados apenas para a composição individual de cada um dos itens, pois isto descaracterizaria a complexidade do ambiente considerado no presente certame. Assim, a licitante deverá apresentar todos os atestados solicitados.

18.7. Para comprovação dos quantitativos mínimos, poderão ser apresentados atestados oriundos de contratos distintos, desde que o somatório deles atenda totalmente cada um dos requisitos exigidos.

18.8. As empresas deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de atestados de capacidade técnico-operacional, que comprovem a execução com volume mínimo de 50% (cinquenta por cento) desta contratação (conforme Acórdão nº 3.257/2013–Plenário/TCU), ou seja, no mínimo 413.485 (quatrocentos e treze mil, quatrocentos e oitenta e cinco) unidades de serviço por ano, equivalente à UST, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a empresa licitante tenha executado ou esteja executando serviços de características técnicas iguais ou semelhantes à presente contratação.

18.9. Dessa forma a empresa deverá comprovar a prestação de serviço para os itens indicados na Tabela abaixo (Relação de Atestados de Capacidade Técnica). Dos 13 (treze) critérios especificados, a licitante deverá comprovar capacidade para todos os 10 (dez) obrigatórios, além de pelo menos um (um) dos 3 (três) opcionais.

Item	Obrigatório	Atestado	Quantitativo Mínimo
1	SIM	Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência na implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk), como Ponto Único de Contato, contemplando atendimentos por multimeios (telefônico, e-mail e sistema de abertura de chamados) ativo e receptivo, demonstrando experiência no suporte técnico (remoto e presencial), utilizando solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), comprovando ainda ter experiência em sua implantação, configuração, suporte e operação em interface web (navegadores de internet).	Ambiente contendo no mínimo 725 (setecentos e vinte e cinco) usuários, com no mínimo 1000 (mil) equipamentos, em pelo menos 2 (dois) estados além do Distrito Federal.
2	NÃO	Atestado de Capacidade Técnica que comprove a experiência no planejamento, estruturação e implementação de Catálogo de Serviço e configuração de mecanismos que permita o controle e fiscalização dos serviços, como a criação de painéis de controle (<i>dashboard</i>).	N/A
3	SIM	Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência na instalação, administração e configuração em servidores Linux e servidores Microsoft Windows Server, comprovando a execução das atividades de análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração, parametrização e procedimentos rotineiros.	No mínimo 80 (oitenta) servidores Linux (CentOS 6.0 ou superior, Oracle Linux 5 ou superior e Debian 6.x ou superior)

			E no mínimo 40 (quarenta) Servidores Windows 2012 ou superior.
4	SIM	Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência na prestação de serviço de monitoramento (NOC-Network Operation Center), utilizando a plataforma Zabbix.	Contemplando no mínimo 300 (trezentos) itens monitorados (ex: serviços, hosts) com nível mínimo de 96,70% de disponibilidade.
5	SIM	Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência na administração, configuração, operação, manutenção e suporte de servidores de banco de dados, aplicação de correções, configuração de políticas estabelecidas e execução de backups.	Contemplando no mínimo 9 (nove) servidores e 10 (dez) instâncias para os seguintes bancos de dados: <ul style="list-style-type: none"> • Oracle 11g RAC ou superior; • Microsoft SQL Server 2012 ou superior; • MySQL 5.x ou superior; • PostgreSQL 9.5 ou superior.
6	SIM	Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência em sustentação à infraestrutura de Data Center e suporte técnico especializado em segurança da informação, envolvendo: projeto, exame, implantação, suporte, auditoria de segurança da informação e manutenção de sistemas de segurança em conformidade com a norma ISO 27.001, incluindo análise, detecção de vulnerabilidades de ativos de rede e/ou recursos do ambiente de TI, implementação de controles de segurança, rotinas e procedimentos de segurança física e lógica da rede.	N/A
7	NÃO	Atestado de capacidade técnica que comprove experiência na implantação de metodologia voltada para o Gerenciamento de Serviços de TI, considerando processos de negócio e de governança de TI, envolvendo diagnóstico de maturidade, aderência ao negócio e análise de risco, segundo as melhores práticas da ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>) e COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies).	N/A

8	SIM	Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência na implantação e aplicação continuada das melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI, com base nos processos e padrões ITIL, contemplando serviços de suporte à infraestrutura de TI, redes, ambientes colaborativos, administração de banco de dados, armazenamento de dados e backup, servidores de Data Center, ambiente de produção, incluindo deploy de aplicações, monitoramento de serviços, apoio à elaboração de projetos de infraestrutura e suporte ao planejamento de TI.	N/A
9	SIM	Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência na administração, instalação, configuração em ambiente de diretório/domínio, implementado na tecnologia Microsoft Active Directory (AD) em servidores Microsoft Windows 2012 Server e as funcionalidades de DHCP NTP e DNS.	Com no mínimo 7 (sete) controladores de domínio distribuídos geograficamente, para o atendimento de no mínimo 500 (quinhentas) estações de trabalho ativas.
10	SIM	Atestado de capacidade técnica que comprove experiência em governança de TI, segundo as melhores prática da biblioteca ITIL, ISO 38.500 e COBIT, envolvendo as atividades de análise de risco, criação de procedimentos, elaboração de normas operacionais, análise e modelagem de processos de negócio e a criação de procedimentos envolvendo no mínimo os processos de gerenciamento de portfólio, gerenciamento de incidentes, cumprimento de requisições, gerenciamento de nível de serviços, gerenciamento de problema, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudança e gerenciamento de eventos;	N/A
11	NÃO	Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência na configuração, customização e transferência de conhecimento para uso de áreas de TI e áreas de negócio, contemplando ainda o esclarecimentos de dúvidas envolvendo questões técnicas, legais e operacionais na solução ofertada de Gerenciamento de Serviços.	N/A
12	SIM	Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência na administração, configuração, operação, manutenção e suporte de ambiente virtualizado.	Com pelo menos 3 (três) hosts e 100 (cem) máquinas virtuais, contemplando as seguintes soluções: <ul style="list-style-type: none"> • VMware Vsphere ESXi e

			vCenter Server 6 ou superior; <ul style="list-style-type: none"> • Citrix XenServer 6.2 ou superior;
13	SIM	Atestado de Capacidade Técnica que comprove experiência na administração, configuração, operação, manutenção e suporte ambiente de armazenamento de alta disponibilidade.	Com mínimo de 1 (um) equipamento Storage híbrido (NLSAS, SAS e SSD) com pelo menos 350TB de capacidade. Contemplando as seguintes soluções: <ul style="list-style-type: none"> • NetApp FAS Series; • NetApp AFF Series.

18.10. Os Atestados de Capacidade Técnica, documentações e comprovações necessárias para que a administração comprove a veracidade das informações deverão conferir com o CNPJ da empresa licitante, bem como passíveis de diligências.

18.11. A não apresentação de quaisquer dos documentos acima relacionados implicará na desclassificação da licitante.

18.12. Para efeito de comprovação do item de “Habilitação Técnica”, serão aceitos atestados que comprovem a experiência em um volume anual mínimo de 413.485 Unidades de Serviços: UST, UMS ou unidade equivalente. Tal possibilidade visa não restringir a participação de empresas que executaram os serviços exigidos em métrica diversa à UST (Unidades de Serviços Técnico) adotada neste certame, uma vez que, nos estudos técnicos preliminares, foi observada a possibilidade de adoção de métricas alternativas para esse tipo de serviço.

18.13. A qualificação técnica profissional a que as Licitantes também estão sujeitas são apresentadas no ANEXO J – Qualificação Técnica Profissional.

19. EXIGÊNCIAS, E RESPECTIVAS REGULAMENTAÇÕES

19.1. DA VISTORIA.

19.1.1. A **licitante poderá**, mediante agendamento prévio, **realizar vistoria técnica** nas instalações da VALEC, em Brasília-DF, com acompanhamento de técnicos indicados pela VALEC, ocasião em que a **licitante** receberá informações detalhadas relativas ao ambiente de TI da VALEC, mediante assinatura de Termo de Confidencialidade.

19.1.1.1. A vistoria será acompanhada por representante da VALEC, designado para esse fim, o qual visará a declaração comprobatória da vistoria efetuada.

19.1.1.1.1. As **licitantes** deverão trazer a declaração de vistoria previamente elaborada em conformidade com o ANEXO G deste Termo de Referência, em nome da **licitante**, com duas cópias, em papel timbrado e assinado por seu representante legal.

19.1.2. A vistoria será limitada a uma empresa interessada por vez e deverá ser previamente agendada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas à data de sua realização e deverá ser realizada até 24 (vinte e quatro) horas antes da data e horário estabelecidos no preâmbulo do Edital para a abertura do **Pregão**.

19.1.3. A vistoria deverá ser agendada junto à SUPTI por meio do telefone (61) 2029-6428 e e-mail: daniel.sousa@valec.gov.br.

19.1.4. Considerando que este Termo de Referência deve ter toda a publicidade prevista na legislação e que a descrição do ambiente operacional permite o acesso à informações importantes que podem ser usadas de forma danosa à VALEC, o ambiente operacional da VALEC estará disponível para consulta aos licitantes interessados, de forma controlada, no ato da Vistoria Técnica, mediante assinatura de termo Confidencialidade e Segurança da Informação, devendo este ser entregue assinado à VALEC por seu representante legal, conforme modelo constante do Anexo H deste Termo de Referência.

19.1.5. Em caso de não 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.

19.1.6. **Local da Vistoria:**

- **Sede da VALEC**
- **Endereço:** SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5. Asa Sul Brasília - DF - CEP: 70.070-010

19.1. **TESTE DE CONFORMIDADE – SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS**

19.1.1. A VALEC realizará Prova de Conceito para averiguar se a solução a ser ofertada pela licitante detém os requisitos mínimos necessários para realização dos serviços a serem contratados, de acordo com as funcionalidades descritas no ANEXO C, deste Termo de Referência.

19.1.2. **O momento de avaliação da Solução para o Gerenciamento de Serviços será realizado na fase de aceitação de proposta de preço.**

19.1.3. Todos os requisitos tecnológicos, funcionais e não funcionais descritos no ANEXO C deste Termo de Referência deverão ser comprovados em sua totalidade. A Prova será pública e todas as Licitantes interessadas e credenciadas no certame poderão assistir. A licitante considerada vencedora na etapa de lances deverá também apresentar à VALEC na solução de Gerenciamento de Serviços toda a Lista de Requisitos da Ferramenta (ANEXO C) como parte do Teste de Conformidade, objetivando facilitar a identificação e conferência pela equipe.

19.1.4. A realização da prova de conceito requerida neste processo licitatório deverá obedecer a todos os parâmetros, fases e prazos detalhados abaixo:

ITEM	ESCOPO MACRO DA ATIVIDADE	PRAZO MÁXIMO EM DIAS ÚTEIS	EXECUTOR
1.	Preparação de Ambiente (equipamento próprio do licitante) no ambiente da VALEC para as demonstrações.	DIA 1	LICITANTE
2.	Execução/Acompanhamento dos Procedimentos/Simulações.	DIAS 2 e 3	LICITANTE / CONTRATANTE
3.	Avaliação dos procedimentos, confecção e divulgação de relatório final.	DIA 4	CONTRATANTE

19.1.5. A licitante deverá realizar a instalação/configuração da Solução de Gerenciamento de Serviços – em equipamento próprio - em até 01 (um) dias úteis e demonstração prática dos requisitos tecnológicos e execução dos procedimentos/simulações solicitadas da solução no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis subsequentes, improrrogáveis, a contar da data da convocação e divulgação dos procedimentos pelo Pregoeiro.

19.1.6. A licitante poderá atender a fase de demonstração com até 03 (três) representantes legais simultâneos. As demais licitantes interessadas em acompanhar poderão participar no máximo com 02 (dois) representantes cada. Todos os participantes serão registrados em ata, durante os dias que ocorrer a demonstração.

19.1.7. O Pregoeiro tornará público, a todas as licitantes credenciadas no certame, dia e hora em que a demonstração será realizada.

19.1.8. Durante a demonstração, a equipe técnica da VALEC solicitará diretamente para a licitante o requisito a ser comprovado. A licitante fará a demonstração dirigida para a equipe técnica da VALEC. Ao final da demonstração a equipe técnica da VALEC anotarará em relatório técnico se julga atendido ou não a demonstração.

19.1.9. As dúvidas e/ou necessidades de esclarecimentos deverão ser formalizadas por escrito pelo representante das empresas interessadas e encaminhadas para a equipe técnica da VALEC, que avaliará a pertinência da mesma, onde, caso julgue necessário, solicitará a empresa licitante para responder ao questionamento, não sendo admitida, por parte das demais empresas presentes, qualquer tipo de interrupção ou questionamento enquanto estiver sendo realizada a Prova de Conceito

19.1.10. O resultado dos Testes será apresentado no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a contar do dia seguinte ao final do Teste de Conformidade.

19.1.11. O resultado terá a seguinte categorização:

- **CLASSIFICADA:** o Teste comprovou que a **Licitante atende** a todos os requisitos exigidos pela equipe técnica da VALEC;
- **DESCCLASSIFICADA:** o Teste comprovou que a **Licitante não atende** a todos os requisitos exigidos pela equipe técnica da VALEC.

19.1.12. Caso todas as licitantes sejam consideradas desclassificadas, o Pregoeiro agendará nova data para o certame.

19.1.13. Havendo uma licitante **CLASSIFICADA**, o Pregoeiro seguirá com os procedimentos legais de adjudicação e homologação da proposta vencedora.

19.1.14. Será emitido um relatório descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não do Teste de Conformidade.

Todos os custos relativos à demonstração/teste de conformidade ficarão a cargo da licitante, não tendo direito a qualquer indenização, inclusive no caso de não ser **CLASSIFICADA**.

20. FORMAS, CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO DO CONTRATO

20.1.1. O procedimento para a realização do pagamento deverá seguir o estipulado abaixo:

20.1.1.1. A remuneração em 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.

20.1.1.2. Mensalmente, a Contratada apresentará, para ateste, o Relatório de serviços aceitos contendo a lista de todas as Ordens de Serviços aceitas e os indicadores dos serviços nas ordens de serviço, entre o primeiro e último dia do mês apurado. A apresentação do relatório deverá ocorrer até o décimo dia do mês subsequente ao mês de apuração, quando será emitido o Termo de Recebimento Provisório;

20.1.1.3. Em até 05 (cinco) dias úteis, o gestor do contrato e fiscais farão a análise dos artefatos recebidos. Em caso de inconsistências, os fiscais e gestor enviará a contratada formalmente os apontamentos para correções e nova entrega.

20.1.1.4. Caso ocorra apontamento, e nova entrega, será emitido novo termo de aceite provisório, onde os prazos serão os mesmos citados no item anterior.

20.1.1.5. O ateste do Gestor do Contrato na VALEC consistirá no envio da “Termo de Aceite Definitivo” à Contratada, contendo referência ao “Relatório de Ordens de Serviço Aceitas – termo definitivo” do mês em questão, o quantitativo de Ordens de Serviço aceitas neste período e autorizando o faturamento do somatório de USTs referentes às Ordens de Serviços aceitas, bem como o valor líquido para o pagamento mensal referente à sustentação dos serviços;

20.1.1.6. Após o Termo de Aceite Definitivo do Gestor do Contrato na VALEC, a Contratada emitirá nota fiscal/fatura no valor correspondente ao somatório de USTs de todas as Ordens de Serviço aceitas no período de referência, devidamente convertidos para Reais (R\$), encaminhando a referida nota fiscal/fatura à VALEC, para ateste e pagamento. Sobre este valor poderão incidir as sanções previstas neste Termo de Referência.

20.1.1.7. Além do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços, deve-se observar ainda o disposto no art. 129, IX do Regimento Interno de Licitações e Contratos da VALEC (RILC), é obrigação da Contratada manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

20.1.1.8. O pagamento será efetuado, em moeda corrente nacional, por meio de emissão de Ordem Bancária, para crédito em conta corrente da Contratada, conforme item 9.17 da Cláusula Nona da Minuta de Contrato Padrão nº 9, e após concluídas as seguintes etapas:

20.1.1.8.1. Ateste da Nota Fiscal apresentada;

20.1.1.8.2. Emissão do TERMO DE ACEITE DEFINITIVO – TAD, na forma e prazo preestabelecido, após verificação de conformidade do serviço recebido com as especificações constantes do Termo de Referência.

20.1.1.9. A Nota Fiscal ou Fatura deverá, obrigatoriamente, ser acompanhada de Comprovação de Regularidade Fiscal Federal, Certidão Negativa do FGTS (CRF), INSS.

20.1.1.10. A retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, ocorrerá quando a Contratada:

20.1.1.10.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida para o objeto contratado;

20.1.1.10.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução contratual, ou utilizá-los com qualidade inferior à exigida neste Termo de Referência.

20.1.1.11. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

20.1.1.12. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

20.1.1.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

20.1.1.14. O teto mensal da remuneração da Contratada será o somatório de UST's, no decorrer do contrato e existentes no mês de competência, cada qual segundo o seu valor determinado neste documento adicionados dos valores devidos pelas Ordens de Serviço (OS) concluídas. A remuneração efetiva será o TETO abatido os valores calculados de descontos devidos pelo não atingimento das metas dos indicadores de desempenho e qualidade segundo as regras estabelecidas no presente documento.

20.1.1.15. Atentar para os casos descritos na minuta padrão nº 9.

20.2. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

20.2.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta de recursos específicos, na dotação orçamentária a ser, posteriormente, informada pela Superintendência de Planejamento, Orçamento e Finanças.

20.2.2. Conforme especificado no Enquadramento do Objeto (subitem: 1.3.1.2), os serviços que formam o objeto desta contratação caracterizam o regime de prestação continuada. Portanto, em termo de Cronograma Físico Financeiro serão adotadas as orientações descritas no subitem 1.2 do ANEXO A deste Termo de Referência.

21. DO REAJUSTE DO CONTRATO

21.1. Poderá ser admitido o reajuste de preço do serviço contratado, desde que observado o interregno mínimo de 01(um) ano, para o primeiro reajuste, contado a partir da data limite para apresentação da proposta, constante do instrumento convocatório, conforme dispõe o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da VALEC (RILC).

21.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

21.3. Será utilizado o ICTI/IPEA – Índice de Custos de Tecnologia da Informação aferido pelo IPEA ou outro que venha a substituí-lo no setor de tecnologia da comunicação para o cálculo do reajuste.

22. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

22.1. Aplicar a minuta de contrato padrão nº 09.

22.2. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados, não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de serviços extras.

22.3. Submeter à aprovação da VALEC qualquer alteração que se tornar essencial à continuação da execução ou prestação dos serviços.

22.4. Comunicar à VALEC, por escrito, no prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis que antecedem o prazo de vencimento das entregas, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos da execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias para a execução dos mesmos.

22.5. Arcar com todas as despesas referentes à prestação dos serviços, tais como frete, seguro, taxas, transportes e embalagens, bem como os encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais e salários dos seus empregados, para entrega do serviço no prazo estipulado.

22.6. Obter todo e qualquer tipo de licença junto aos órgãos fiscalizadores para o perfeito e efetivo fornecimento da solução ofertada, sem ônus adicional para a VALEC.

22.7. Cumprir com as normas de segurança e medicina do trabalho durante possível estadia dos seus profissionais nas instalações da VALEC.

22.8. Arcar com os prejuízos e danos causados pelos seus funcionários aos bens móveis, imóveis, sistemas, utensílios, mobiliário, etc., da VALEC, substituindo-os após comunicação formal do Fiscal do Contrato, por materiais ou bens idênticos ou recuperados quando possível, deixando-os em perfeito estado de conservação ou funcionamento no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.

22.9. Agendar, por telefone indicado e dentro do horário pré-estabelecido pela VALEC, a entrada de materiais no ambiente da VALEC, a fim de que seja designado pessoal técnico da VALEC para acompanhamento.

22.10. Manter seus funcionários ou representantes credenciados devidamente identificados quando da execução de qualquer serviço nas dependências da VALEC referente ao objeto contratado observando as normas de segurança (interna e de conduta).

22.11. Emitir Relatório de Serviços, depois de concluída qualquer manutenção, onde constem informações referentes ao serviço realizado, número do chamado, data e hora do chamado, e hora do início e do término do atendimento.

22.11.1. O relatório deverá ser acompanhado, ainda, de eventual comunicação de novas versões de software, patches de atualização e vulnerabilidades encontradas nos produtos.

23. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

23.1. Aplicar o disposto da minuta padrão nº 09.

23.2. Acompanhar e fiscalizar a entrega dos equipamentos e o andamento dos serviços de assistência técnica, devendo para tanto nomear um fiscal de contrato e um gestor, ou uma comissão, que responsabilizar-se-ão pelo acompanhamento dos serviços, conferência e atesto das faturas e cumprimento das demais exigências previstas no Contrato;

23.3. Exigir, uma vez comprovada a necessidade, o imediato afastamento do ambiente da VALEC, de qualquer profissional e/ou preposto da Contratada que, por justas razões, vier a desmerecer a confiança, embarace a fiscalização ou, ainda, que venha a se conduzir de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem delegadas;

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

23.5. Proceder à consulta ao SICAF antes de efetuar o pagamento;

23.6. Receber e atestar as faturas, quando do aceite definitivo, conforme condições e especificações constantes deste Termo de Referência;

24. DA GARANTIA

24.1. Exercendo o direito conferido pelo Art. 70 da Lei 13.303/2016, e atendendo exigência do Art. 258 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC), a VALEC exige a prestação de garantia nos termos da Minuta Padrão que integra o Contrato.

25. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

25.1. O modelo adotado para essa contratação é o de entrega de resultado, modelo este já utilizado pela VALEC. Com este busca-se a continuidade dos serviços, implementação de tecnologias de informática e da garantia de sustentação da infraestrutura e seus serviços, tendo como objetivo principal alta disponibilidade dos recursos e aplicações de informações para a sociedade em geral, sendo os serviços demandados por Ordem de Serviço (OS) para cada uma das “ilhas” dos serviços a serem contratados.

25.2. Cada Ordem de Serviço conterá o quantitativo de UST a ser consumido.

Observação: o detalhamento do cálculo da quantidade de UST para cada tipo de Ordem de Serviço se encontra no ANEXO A.

25.3. PRAZO DE EXECUÇÃO – SERVIÇOS DO TIPO “SUSTENTAÇÃO”

25.3.1. Para a “ilha de atendimento aos usuários” deverão ser considerados os pontos a seguir:

25.3.1.1. A execução de todos os serviços previstos será formalmente demandada por Ordem de Serviço (OS) específica, emitida e autorizada pela VALEC, conforme sua necessidade, sendo atestadas e liquidadas apenas as que forem devidamente concluídas pela empresa prestadora dos serviços.

25.3.1.2. A Contratada deverá realizar a execução dos serviços de acordo com o horário local de atendimento das unidades do Contratante, nos dias úteis, sendo o regime e horário de atendimento definido conforme sua necessidade.

25.3.1.3. A Contratada deverá manter, obrigatoriamente, recursos disponíveis para atendimentos e suporte em toda abrangência territorial da VALEC.

25.3.1.4. Eventualmente, poderá haver a necessidade de suporte e manutenção extraordinárias, disponíveis presencialmente ou em regime de plantão. Nesses casos, haverá planejamento e programação dos serviços a serem prestados pela Contratada. Assim, as tarefas específicas a serem realizadas, bem como seu esforço, custo e critérios de avaliação deverão constar em planejamento prévio e serem, preferencialmente, mapeadas em tarefas elencadas no Catálogo de Serviços.

25.3.1.5. Os prazos de execução, além de diretamente relacionados à prioridade dos serviços, para o Serviço de Atendimento remoto ao usuário (via Central de Serviços) e o Serviço de Atendimento presencial ao usuário, serão considerados em razão do Nível Mínimo de Serviço.

25.3.1.6. Estes serviços requerem equipe técnica com perfil resolutivo com característica técnica multifuncional, podendo a equipe técnica atuar remotamente ou presencialmente (in-loco), sendo o ponto único de contato a Central de Serviços. Estes serviços são considerados rotineiros (execução continuada – mensal), sendo suas demandas classificadas em razão dos níveis de criticidade.

25.3.1.7. O fornecimento de todas as ferramentas necessárias para a execução das atividades elencadas no catálogo de serviços é de responsabilidade da Contratada.

25.3.1.8. Os prazos de execução dos Serviços de Atendimento Remoto ao Usuário (1º Nível) envolvendo captura, registro e atendimento da requisição e/ou incidente em primeiro nível ou encaminhamento ao respectivo grupo solucionador (2º ou 3º Nível), serão considerados conforme a seguir:

TEMPO MÁXIMO DE ATENDIMENTO (*)		
Tempo máximo para captura, registro e atendimento da demanda (incidente ou requisição) e/ou o encaminhamento ao respectivo grupo solucionador (em minutos) - Ilha de Atendimento Remoto aos Usuários (1º Nível) -		
SERVIÇO	Início do Atendimento	Solução
Atendimento via Central de Serviços encaminhados pelos canais de atendimento previstos (telefone, e-mail, portal web, mobile e/ou chatbot).	Em até 30 minutos	Tempo máximo indicado no catálogo de serviço para resolução do serviço (em horas úteis – janela de atendimento)

(*) Prazos máximos para solução dos serviços de sustentação técnica – Atendimento Remoto (1º Nível) – horas úteis.

25.3.1.9. Para a “ilha de atendimento aos usuários – Presencial (2º Nível)”, os prazos deverão ser considerados em razão da localidade (Capital ou nas Demais Regiões) da unidade a ser atendida, os prazos para solução das demandas deverão ainda considerar os prazos base constantes no catálogo de serviços, que serão ajustados em razão da prioridade do serviço no momento de abertura do chamado, conforme previsto abaixo.

- **Prioridade de atendimento presencial na Capital:**

PRAZO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO TÉCNICA (Horas Úteis – Conforme Regime de Atendimento) (*) - Ilha de Atendimento Presencial aos Usuários (2º Nível) -			
Prioridade - Crítico (VIP) -	Prioridade - Alta -	Prioridade - Média -	Prioridade - Baixa / Normal -
Até 70% (setenta por cento) do tempo máximo indicado no catálogo de serviço para resolução do serviço (em horas úteis – janela de atendimento)	Até 80% (oitenta por cento) do tempo máximo indicado no catálogo de serviço para resolução do serviço (em horas úteis – janela de atendimento)	Até 90% (noventa por cento) do tempo máximo indicado no catálogo de serviço para resolução do serviço (em horas úteis – janela de atendimento)	Tempo máximo indicado no catálogo de serviço para resolução do serviço (em horas úteis – janela de atendimento)

(*) Prazos máximos para solução dos serviços de sustentação técnica – Atendimento Presencial (2º Nível) nas capitais – horas úteis.

- **Demais Regiões:**

- **Aos prazos limites para solução foram considerados a necessidade de deslocamento.**

PRAZO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO TÉCNICA (Horas Úteis – Conforme Regime de Atendimento) (*) - Ilha de Atendimento Presencial aos Usuários (2º Nível) -			
Prioridade - Crítico (VIP) -	Prioridade - Alta -	Prioridade - Média -	Prioridade - Normal -
Mesmos prazos previstos para as Capitais e Região Metropolitana acrescido das horas previstas para deslocamento (tabela abaixo)	Mesmos prazos previstos para as Capitais e Região Metropolitana acrescido das horas previstas para deslocamento (tabela abaixo)	Mesmos prazos previstos para as Capitais e Região Metropolitana acrescido das horas previstas para deslocamento (tabela abaixo)	Mesmos prazos previstos para as Capitais e Região Metropolitana acrescido das horas previstas para deslocamento (tabela abaixo)

(*) Prazos máximos para solução dos serviços de sustentação técnica – Atendimento Presencial (2º Nível) nas demais localidades – horas úteis.

PRAZO DE DESLOCAMENTO – CONSIDERA A DISTÂNCIA (KM) DA CAPITAL (UF) DE REFERÊNCIA ATÉ À UNIDADE A SER ATENDIDA

- **Até 200 km:** considerar até 6 (seis) horas adicionais para deslocamento;
- **De 201 km a 500 km:** considerar até 10 (dez) horas adicionais para deslocamento;
- **Acima de 501 km:** considerar até 12 (doze) horas adicionais para deslocamento;

25.3.1.10. Atendimento proativo por intermédio de ronda junto aos usuários, seguindo script pré-definido no intuito de mitigar incidentes e prover celeridade no atendimento.

- A Contratada deverá atender, a critério da VALEC, os incidentes críticos nessa ronda proativa.

25.3.1.11. Esses serão os prazos máximos de solução do chamado, devendo retornar a operação do equipamento no prazo estabelecido ou aplicação de solução de contorno, de forma a reestabelecer a disponibilidade do serviço afetado ao usuário, deixando o recurso de informática em condições de uso e/ou operação;

25.3.1.12. O cálculo de "horas úteis" é realizado com base na diferença entre a data/hora final e a data/hora inicial da contagem de prazo, considerando o regime de atendimento de prestação dos serviços (ex: 12x5 - das 7:30 h às 19:30 h, de segunda a sexta), inicialmente, para a VALEC deverá ser considerado o regime de atendimento na disponibilidade de 12 x 5, de segunda à sexta – 07h30 a 19h30. Todos os prazos de atendimento deverão ter como base os prazos indicados no Catálogo de Serviços;

25.3.1.13. As prioridades dos chamados serão definidas pelo Contratante, tendo seus percentuais indicados na Ordem de Serviço, conforme previsto na fórmula de cálculo, podendo estes percentuais serem alterados para níveis mais altos ou mais baixos de criticidade de acordo com a necessidade da Contratante, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias.

25.3.1.14. Em função da análise, considerando os níveis de impacto e criticidade dos usuários a serem atendidos, foram estabelecidos 4 (quatro) níveis de prioridade para as demandas (incidentes e/ou requisição) - impacto a ser considerado para o negócio e/ou determinado grupo de usuários (a ser indicado pela Contratante), conforme abaixo:

- **Prioridade 1 (Crítica - VIP):** O incidente ou requisição está vinculado a um usuário considerado do grupo prioritário (relação de usuários específicos a ser passada posteriormente pela Contratante), usuários VIP – vinculados a um ou mais equipamento;
- **Prioridade 2 (Alta):** O incidente ou requisição vinculado a um usuário considerado do grupo tático (relação de usuários específicos a ser passada posteriormente pela Contratante – vinculados a um ou mais equipamento);
- **Prioridade 3 (Média):** O incidente ou requisição vinculado a um usuário considerado do grupo operacional de maior relevância para o negócio da VALEC (relação de usuários específicos a ser passada posteriormente pela Contratante – vinculados a um ou mais ativos);
- **Prioridade 4 (Baixa/Normal):** Relacionado aos demais usuários ou equipamentos da VALEC, cuja função ou indisponibilidade pontual é considerada de baixo impacto ao

negócio da VALEC e/ou vinculado a usuários do grupo operacional da VALEC (demais usuários da VALEC);

25.3.1.15. O fornecimento de todas as ferramentas necessárias para a execução das atividades elencadas no catálogo de serviços é de responsabilidade da Contratada.

25.3.1.16. Para as “ilhas dos serviços de sustentação à infraestrutura” deverão ser mensurados em razão da disponibilidade do ambiente de equivalência por serviço, conforme disponibilidade contratada para cada uma das “ilhas”, que serão consideradas na abertura de ordem de serviço, conforme sua necessidade de acordo com as regras previstas no ANEXO A deste Termo de Referência.

25.4. **DO PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO CONTRATUAL**

25.4.1. A Contratada terá o prazo máximo de até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data da assinatura do contrato, para cumprir com todas as atividades prévias necessárias ao início da prestação dos serviços contratados, incluindo a transição, apresentação dos perfis profissionais exigidos, dos equipamentos, e materiais conforme estabelecido nesta contratação.

25.4.2. Os primeiros 60 (sessenta) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, 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 abaixo:

25.4.3. 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);

25.4.4. 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);

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

25.5. **PROTOCOLO DE COMUNICAÇÃO ENTRE A CONTRATANTE E A CONTRATADA**

25.5.1. **Ordem de Serviço**

25.5.1.1. Ordem de Serviço elaborada, por demanda, pela Contratante, ou ainda pela própria Contratada quando autorizada ou determinado pela própria VALEC e encaminhada via sistema ou por outro meio devidamente acertado na Reunião Inicial, com a função de demandar serviços vinculados ao objeto deste Termo De Referência.

25.5.2. Relatório de Ordens de Serviço - Termo Provisório:

25.5.2.1. O Termo de Recebimento Provisório declarará formalmente a Contratada que os serviços foram prestados ou os bens foram recebidos para posterior análise das conformidades de qualidade, baseadas nos critérios de aceitação definidos em contrato.

25.5.2.2. O Termo Provisório será elaborado mensalmente pela Contratada e encaminhado ao Gestor do Contrato contendo, minimamente, a lista de todas as Ordens de Serviços aceitas e a apuração dos indicadores que compõem cada ordem de serviço.

25.5.2.3. A Contratante possui ampla liberdade de contestar os dados informados no Termo Provisório das Ordens de Serviços, podendo solicitar maiores esclarecimentos e correções, caso identifique que as informações apresentadas estejam incorretas.

25.5.3. Relatório de Ordens de Serviço Aceitas - Termo Definitivo:

25.5.3.1. Termo Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem os requisitos estabelecidos em contrato.

25.5.3.2. O Termo Definitivo será elaborado mensalmente pela Contratada e encaminhado ao Gestor do Contrato contendo, minimamente, a lista de todas as Ordens de Serviços aceitas e a apuração dos indicadores que compõem cada ordem de serviço.

25.5.3.3. A Contratante possui ampla liberdade de contestar os dados informados no Termo Definitivo das Ordens de Serviços, podendo solicitar maiores esclarecimentos e correções, caso identifique que as informações apresentadas estejam incorretas.

25.5.4. Relatório Mensal de Serviços aceitos:

25.5.4.1. Relatório elaborado mensalmente pela Contratada e encaminhado ao Gestor do Contrato contendo a apuração dos indicadores, que compõem os Níveis Mínimos de Serviços.

25.5.4.2. A Contratante possui ampla liberdade de contestar os dados informados no Relatório de serviços, podendo solicitar maiores esclarecimentos e correções, caso identifique que as informações apresentadas estejam incorretas.

25.5.4.3. Após a análise e aprovação deste relatório de serviços a Contratante deverá autorizar o Faturamento.

25.5.5. **Ofícios de Comunicação:**

25.5.5.1. Ofícios elaborados, por demanda, pela Contratante para avisar à Contratada, ou vice-versa, de alguma mudança como endereços, telefone de contato ou qualquer informação importante referente aos aspectos legais ou administrativos.

25.5.6. **Diversos:**

25.5.6.1. E-mails elaborados, por demanda, pela Contratante para avisar à Contratada, ou vice-versa, de qualquer informação importante referente aos aspectos técnicos ou operacionais.

26. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

26.1. O modelo adotado para essa contratação é o de entrega de resultado. Com este busca-se a continuidade dos serviços, implementação de tecnologias de informática e da garantia de sustentação da infraestrutura e seus serviços, tendo como objetivo principal alta disponibilidade dos recursos.

26.2. A UST é uma unidade de medida que corresponde ao esforço para a realização e conclusão das atividades definidas, independentemente da quantidade de recursos alocados, condicionados a pagamento por resultados e atendimento a níveis de serviços.

26.3. **Dos Níveis de Serviço**

26.3.1. A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o níveis mínimos de serviço entre o Contratante e a Contratada.

26.3.2. Os indicadores de serviço que serão acompanhados durante a execução contratual e os valores mínimos aceitáveis para esses indicadores encontram-se por cada serviço, no ANEXO B deste Termo de Referência.

26.3.3. Mensalmente, o Gestor do Contrato da VALEC informará ao Preposto da Contratada os itens a seguir:

- a) Resultado da avaliação do relatório mensal de níveis mínimos de serviço elaborado pela CONTRATADA;
- b) Sanções e penalidades aplicadas conforme atendimento ao Nível de Serviço (se houver);
- c) Recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

26.3.4. A Contratada terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento das informações do item anterior, para se manifestar ao gestor do contrato.

26.3.5. A VALEC deverá efetuar a análise da manifestação apresentada pela Contratada e, em resposta, emitir um Ofício contendo a decisão final, que deverá ser utilizada para fins de aplicação de sanções e penalidades.

26.3.6. A não manifestação, por parte da Contratada, dentro do prazo estipulado de 5 (cinco) dias úteis, implicará na plena aceitação, pela Contratada, das sanções calculadas pela VALEC, devendo esta ser utilizada para fins de aplicação de sanções deste Termo de Referência.

26.3.7. **Das Glosas**

26.3.7.1. Será considerado como custo mensal faturável, os custos das Ordens de Serviços executadas pela empresa Contratada e aprovadas pela VALEC no período de apuração, excluindo os valores glosados de cada Ordem de Serviço, os valores glosados pelo não atendimento dos indicadores de qualidade, os descontos aplicados pela reincidência de glosas nos mesmos serviços ou indicadores de qualidade, comprovados pelos relatórios de serviços.

26.3.7.2. Os indicadores de qualidade de cada ordem de serviço estão descritos no ANEXO B – Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

26.3.7.3. Descontos pela Reincidência de Glosas aplicadas nos serviços são calculados de acordo com a tabela a seguir:

Número de Glosas	Percentual de Desconto
Até 3	0%
4	4%
5	5%
6	6%
7	7%
8	8%
9	9%

10 ou mais	10%
------------	-----

26.3.7.4. Se em um determinado mês ocorrer a possibilidade de aplicação de desconto pela reincidência de glosa em duas tarefas, será aplicado o critério de maior percentual.

26.3.8. **Da Rescisão**

26.3.8.1. Aplicam-se à presente contratação as disposições constantes na Minuta Padrão de Contrato nº 09 no que se refere à INEXECUÇÃO E RESCISÃO, independentemente de sua transcrição no presente Termo de Referência

26.3.9. **Papel e Responsabilidade**

26.3.9.1. **Responsável administrativo (preposto) ou seu Substituto**

26.3.9.1.1. Para a administração dos serviços, em conformidade com o Art. 231 do Regimento Interno de Licitações e Contratos da VALEC (RILC), a Contratada deverá indicar um representante administrativo (preposto), o qual não representará custos de qualquer espécie para a Contratante.

26.3.9.1.2. O representante deverá estar à disposição nas dependências da Contratante, nos dias úteis, em horário comercial. Esse representante será responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual, e a ele serão direcionadas quaisquer demandas referentes à administração do Contrato. Será de sua responsabilidade:

- a) Realizar a gestão das demandas referentes à administração do Contrato;
- b) Supervisionar a execução dos serviços;
- c) Assegurar-se de que as determinações da Contratante sejam disseminadas e cumpridas pela Contratada e com vistas à alocação dos recursos necessários para execução dos serviços;
- d) Informar a Contratante os problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- e) Elaborar documentos (relatórios gerenciais e outros) referentes ao acompanhamento da execução dos serviços;
- f) Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;

- g) Participar de reuniões mensais de acompanhamento e avaliação dos serviços com a Contratante, como parte de um processo de melhoria contínua da central de serviços;
- h) Participar, quando convocado pela Contratante, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais.

26.3.9.1.3. Na assinatura do contrato, a Contratada designará profissional para ser o seu Preposto como também outro profissional para atuar como substituto eventual. Esse representante administrativo deverá ter a sua indicação formalizada junto à VALEC que manifestará declaração de anuência. O substituto eventual atuará somente na ausência do Responsável titular.

26.3.9.2. **O Gestor do Contrato:**

26.3.9.2.1. A contratante indicará um servidor para atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, devendo este:

- a) 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 no ato convocatório;
- b) Atestar a nota de cobrança encaminhada pela Contratada, em conjunto com o(s) Fiscal(is) do Contrato e enviar, juntamente com as Ordens de Serviço e os relatórios de serviços, à área administrativa para providências;
- c) Autorizar a aplicação dos fatores de ajustes propostos pelos demandantes e pelo Fiscal do Contrato;
- d) Encaminhar a documentação comprobatória de sanções ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências;
- e) Elaborar Plano de Inserção da empresa contratada com apoio dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo;
- f) Realizar reunião inicial com a participação dos fiscais técnico, requisitante e administrativo, do preposto da empresa contratada e demais intervenientes;
- g) Encaminhar as demandas de correção para a empresa contratada;
- h) Monitorar a execução contratual;

- i) Conduzir a transição contratual e o encerramento do contrato, observando o Plano de Sustentação;
- j) Encaminhar indicação de aplicação de sanções;
- k) Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo, juntamente com o Fiscal Requisitante, para fins de encaminhamento para pagamento;
- l) Autorizar a emissão de nota(s) fiscal(is) mediante solicitação encaminhada ao preposto da empresa contratada;
- m) Encaminhar à Área Administrativa eventuais pedidos de modificação contratual;
- n) Manter o histórico de gerenciamento do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem cronológica e histórica;
- o) Solicitar à Área Administrativa, com antecedência mínima de 60 dias do término do contrato, aditamento contratual, com base na documentação contida no histórico de gerenciamento do contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, explicitando os motivos para tal aditamento.

26.3.9.3. **O Fiscal Técnico do Contrato:**

26.3.9.3.1. A Contratante indicará um servidor representante da Área de Tecnologia da Informação para fiscalizar tecnicamente o contrato, devendo este:

- a) Mensalmente, com base nas informações enviadas pelos demandantes dos serviços, aprovar o Relatório Gerencial de Serviços para efeitos de consolidação no pagamento;
- b) Encaminhar o Relatório Gerencial de Serviços aprovado ao Gestor do Contrato até o 5º (quinto) dia útil subsequente ao recebimento para sua aprovação;
- c) Apoiar a elaboração do Plano de Inserção;
- d) Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório;
- e) Avaliar a qualidade dos serviços entregues, as conformidades e as justificativas de acordo com os critérios de aceitação;

26.3.9.4. **O Fiscal Requisitante:**

26.3.9.4.1. A Contratante indicará um servidor representante da Área Requisitante da Solução para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação, devendo este:

- a) Apoiar a elaboração do Plano de Inserção;
- b) Avaliar a qualidade dos serviços entregues, as conformidades e as justificativas de acordo com os critérios de aceitação;
- c) Identificar as não conformidades com os termos contratuais;
- d) Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo, em conjunto com o Gestor do Contrato para fins de encaminhamento para pagamento;
- e) Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- f) Apoiar a manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação.

26.3.9.5. O Fiscal Administrativo:

26.3.9.5.1. A contratante indicará um servidor representante da Área Administrativa para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos, devendo este:

- a) Apoiar a elaboração do Plano de Inserção;
- b) Verificar aderência aos termos contratuais;
- c) Verificar manutenção das condições classificatórias;
- d) Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

26.3.10. Da Fiscalização

26.3.10.1. Independente dos sistemas de acompanhamento e supervisão exercidos diretamente pela Contratada para os níveis de atendimento dos serviços contratados, a VALEC exercerá supervisão e acompanhamento da execução do contrato e dos serviços prestados, utilizando servidor(es) designado(s) para este fim.

26.3.10.2. Entre as diversas funções de acompanhamento e supervisão a serem exercidas pela VALEC, destacam-se: avaliação da qualidade dos serviços realizados e aceite dos serviços prestados.

26.3.10.3. Caberá aos Fiscais do Contrato, dentre outras atribuições, confeccionar e assinar o Termo de Aceite Provisório/Definitivo; avaliar a qualidade dos bens entregues; determinar providências necessárias ao regular e efetivo cumprimento contratual, bem como, verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.

26.3.10.4. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

26.3.10.5. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas e vícios redibitórios.

26.3.10.6. A Contratada será a única e exclusiva responsável pela prestação dos serviços, sendo ao Contratante reservado o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização contratual, mediante servidores designados para este fim.

26.3.10.7. A Contratante poderá rejeitar no todo ou em parte o objeto contratado, sem ônus para a VALEC, se entregue ou executado em desacordo com as especificações estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, bem como em Contrato e na Proposta Comercial.

26.3.11. **Da transição contratual**

26.3.11.1. **Transição Inicial do Contrato:**

26.3.11.1.1. A transição inicial do contrato deverá seguir o modelo especificado no Plano de Inserção elaborado pela VALEC, e o disposto no art. 25, inciso I da Instrução Normativa Nº 04/2014-SLTI/MPOG e é o momento em que a Contratada assume a responsabilidade, de forma gradual, pelos serviços prestados pela (s) fornecedora (s) anterior (es) de serviços, quando for o caso, preparando-se para o início efetivo da operação.

26.3.11.1.2. Será realizada uma reunião inicial de alinhamento, no prazo de até 2 (dois) dias úteis após a assinatura do contrato conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

26.3.11.1.3. O objetivo da Transição inicial é transferir os serviços para a Contratada, com o mínimo de impacto possível aos usuários.

26.3.11.1.4. A transição da operação dos serviços para a Contratada deverá estar plenamente concluída em no máximo 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da aprovação do Projeto de transição inicial.

26.3.11.1.5. A Contratada, quando da assinatura do contrato, deverá apresentar o Projeto de transição inicial informando como será realizada a transição dos serviços.

26.3.11.1.6. O Projeto de transição inicial deverá conter no mínimo: Declaração de escopo, Cronograma de atividades, principais entregas do projeto, Declaração de papéis e responsabilidades, Metodologia de acompanhamento, Critérios para aceite da transferência dos serviços.

26.3.11.1.7. A Contratante realizará uma avaliação formal do Projeto de transição inicial, podendo então solicitar alterações nos itens que julgar necessário.

26.3.11.1.8. Durante todo o período de transição, os analistas da Contratante serão responsáveis pela comunicação com os usuários afetados, devendo enviar, quando necessário, boletins de notícias e orientações.

26.3.11.1.9. É responsabilidade da Contratada apresentar as informações recebidas durante o repasse para todos os demais integrantes de sua equipe que irão executar os serviços objeto desta licitação.

26.3.11.2. **Período de Estabilização:**

26.3.11.2.1. Os primeiros 60 (sessenta) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço e de qualidade exigidos, poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação de seus serviços, implementar a Solução Integrada de Monitoramento e Gestão de Demandas, apresentar as certificações contidas no ANEXO J – Qualificação Técnica Profissional, buscando alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente.

26.3.11.2.2. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviço poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências que justifiquem sua revisão, desde que não haja influência no cálculo do pagamento mensal;

26.3.11.3. **Transferência ao Final do Contrato:**

26.3.11.3.1. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à Contratante em até 60 (sessenta) dias consecutivos antes da finalização do contrato.

26.3.11.3.2. Para isto, um plano de transição final, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue a Contratante, 03 (três) meses antes do vencimento do contrato.

26.3.11.3.3. Após a entrega do plano de transição final pela Contratada, a Contratante analisará o plano em no máximo 10 (dez) dias, notificando a Contratada dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias úteis para realização dos ajustes.

26.3.11.3.4. No plano de transição final deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data de início da transição, o período de tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

26.3.11.3.5. O plano de transição final deverá prever o fornecimento de todas as informações contidas no CMDB (*Configuration Management Database*) da ferramenta de gestão de Service Desk - utilizada pela Contratada para a Contratante. A Contratada deverá fornecer as informações nos formatos definidos no presente Termo de Referência.

26.3.11.3.6. Todas as informações existentes no CMDB da solução de gestão de Service Desk utilizada são de propriedade da Contratante. A Contratada não poderá, em hipótese alguma, utilizar ou manter estas informações após o fim do contrato.

26.3.11.3.7. Caso, em qualquer tempo, a Contratada utilize as informações que custodia de outra forma que não as necessárias ao atendimento dos serviços descritos no presente Termo de Referência, estará sujeita às sanções cíveis e penais conforme a legislação vigente.

26.3.11.3.8. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da VALEC, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela Contratada ao término do contrato.

26.3.11.3.9. Todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da Contratada para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual ser revogado pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente.

26.3.11.3.10. Todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da Contratada para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual ser revogado pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente.

26.3.11.3.11. Deverá ser entregue pela Contratada toda a documentação técnica produzida para a efetiva transferência de tecnologia ao Gestor e Fiscal (s) de Contrato.

26.3.11.3.12. Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento final com o objetivo de identificar todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como para: a apresentação do relatório da situação de cada uma das Ordens de Serviço, prova da realização da transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas e disponibilização de toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, a serem disponibilizadas ao Contratante ou empresa por ela designada, em até 05 (cinco) dias úteis anteriores a finalização do contrato.

26.3.11.3.13. O fato de a Contratada ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela Contratante, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de Contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à Contratante, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

26.3.11.3.14. Durante o tempo requerido para executar a “Transferência ao Final do Contrato”, a Contratada deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a Contratante.

26.3.11.3.15. Por esforço adicional entende-se, pesquisas, transferência de conhecimento, entre a Contratada e a Contratante e/ou empresa por ele designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.

26.3.11.4. **Transferência de Tecnologia:**

26.3.11.4.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a Contratada fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando os técnicos da VALEC.

26.3.11.4.2. A transferência do conhecimento produzido durante a execução do contrato será implementada através do relacionamento interpessoal entre os servidores da VALEC e os profissionais da contratada, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos no repositório do software utilizado pela VALEC para o controle de versões.

26.4. **PROPRIEDADE, SIGILO, SEGURANÇA E RESTRIÇÕES**

26.4.1. Aplicam-se à presente contratação as disposições constantes na Minuta Padrão de Contrato nº 09 no que se refere ao DIREITO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, SIGILO E RESTRIÇÕES, independentemente de sua transcrição no presente Termo de Referência.

26.4.2. **Condições de Manutenção de Sigilo**

26.4.2.1. A Contratada não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese qualquer informação sobre a arquitetura e/ou documentação; assim como dados e/ou metadados trafegados; produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com a Contratante por manter a segurança da informação relativa aos dados e procedimentos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução do Contrato.

26.4.2.2. A Contratada deverá assinar na Reunião Inicial do Contrato o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e posteriormente colher de todos os funcionários que prestarão serviços na presente contratação a assinatura do Termo de Ciência.

26.4.2.3. A minuta do Termo de Confidencialidade, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito as normas de segurança vigentes na VALEC ou entidade, a ser assinado pelo representante legal do fornecedor, faz-se presente no ANEXO H deste Termo de Referência.

26.4.2.4. A minuta do Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na VALEC ou entidade, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação, faz-se presente ANEXO I deste Termo de Referência.

26.4.3. **Segurança das informações**

26.4.3.1. A Contratada é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela VALEC ou contidos em quaisquer documentos e mídias de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

26.4.3.2. A Contratada firmará, em termo próprio, confidencialidade e segurança das informações (ANEXO H). Adicionalmente, cada profissional a serviço da Contratada deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso (ANEXO I).

26.4.3.3. Todo e qualquer profissional a serviço da Contratada deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da VALEC não poderá ser utilizada para

fins particulares. O correio eletrônico fornecido pela VALEC, bem como a navegação em sítios da Internet ou acessadas a partir dos seus equipamentos poderão ser auditados.

26.4.3.4. A Contratada, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação do Contratante, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

26.5. MÉTODO DE AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

26.5.1. ORDEM DE SERVIÇO

26.5.1.1. As Ordens de Serviço poderão conter uma ou mais atividades, no caso de necessidade de serviços eventuais ou projeto, poderão conter um ou mais serviço do tipo “demanda”.

26.5.1.2. À Contratante reserva-se ao direito de acompanhar a execução das atividades.

26.5.1.3. A remuneração será por desempenho, no qual o valor mensal a ser pago pelo serviço estará associado ao alcance de Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

26.5.1.4. As OS atentarão para resultados esperados, critérios de qualidade, níveis mínimos de serviço, padrões e procedimentos descritos nos diversos itens deste Termo de Referência.

26.5.1.5. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificados de:

- Períodos de interrupção previamente acordados com a VALEC;
- 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 não relacionadas às atividades e aos serviços mantidos pela Contratada;
- Falhas nos mecanismos e sistemas de segurança da informação que impeçam a plena

execução dos serviços; e,

- Falhas excepcionais (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

26.5.1.6. As Ordens de Serviço deverão seguir os modelos estipulados pela VALEC, 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 da VALEC:

- Identificador único da Ordem de Serviço;
- Valor previsto em UST;
- Datas de início e término previstas para execução do serviço;
- Discriminação quanto a sua origem se do tipo Rotina ou Demanda;
- Especificação das Atividades a serem executadas;
- Entregáveis;
- Identificação dos responsáveis por parte da Contratada pela realização do serviço;
- Identificação dos solicitantes do serviço na VALEC; e

26.5.1.7. Para adequação dos serviços ou da qualidade de prestação dos mesmos (acréscimos e supressões), poderão ser acordados entre o Contratante e Contratada, procedimentos que deverão ser documentados e assinados entre as partes, permitindo assim novo direcionamento quanto aquelas atividades. O documento que definirá esses procedimentos será denominado de APO – Acordo de Procedimentos Operacionais, e deverá receber numeração sequencial para que possa ser referenciada nas Ordens de Serviços ou documentações de alertas e/ou estatísticas.

- Acordo de Procedimentos Operacionais (APO) - Este documento serve para caso necessite de alguma adequação dos serviços ou da qualidade de prestação dos mesmos, poderão ser acordados entre o Contratante e Contratada, procedimentos que deverão ser documentados e assinados entre as partes, permitindo assim novo direcionamento quanto aos serviços. As adaptações dos serviços poderão ocorrer sempre que o Contratante e Contratada avaliarem esta necessidade em face de alterações/evoluções tecnológicas de equipamentos, tamanho da infraestrutura e sistemas em uso, e deverão ser integradas ao catálogo de serviço.

26.5.1.8. Levando em conta a evolução tecnológica, a prévia definição dos serviços não impede que, no decorrer do contrato, as ordens de serviço existentes sejam modificadas ou que novas OS sejam inseridas, por iniciativa da VALEC ou por proposição da Contratada com autorização da VALEC, desde que não ultrapasse o valor total do contrato anual e as seguintes condições e regras de modificação sejam atendidas estritamente e que haja concordância de ambas as partes.

26.5.1.9. A inclusão de novos serviços deve obedecer ao mesmo formato de preenchimento das ordens de serviço, com a definição do nome do serviço, numeração sequencial, definição de resultados esperados e níveis de qualidade exigidos, métrica utilizada, entregáveis, condições de desconto, observações e listagem das atividades com a discriminação de sua complexidade, esforço unitário em UST e estimativa de esforço total para o período do contrato;

26.5.1.10. Deverá ser discriminado quais grupos de ordem de serviço e em que quantidade cederão suas UST previstas para que se constitua esse novo grupo de serviço de forma que o total absoluto de UST do contrato não seja ultrapassado;

26.5.1.11. A criação dessa nova ordem de serviço deverá ser motivada por mudanças tecnológicas, ou por execução de projetos que necessitem de acompanhamento rotineiro ou na plataforma de serviços providos pela Infraestrutura da VALEC;

26.5.1.12. 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 facultativo mediante aviso prévio de 15 (quinze) dias, para serem executados em prazos/janelas de atendimento diferente dos previstos neste Termo de Referência, ressalvadas regras específicas em contrário;

26.5.1.13. Para a execução dos serviços de “suporte” para a execução de demandas eventuais (atendimento de CHAMADOS de suporte de TI que, por sua natureza, devam ser realizadas em dia não útil, ou fora do horário de expediente normal das Ilhas de Sustentação) a Contratante deverá formalizar sua necessidade à Contratada com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência.

26.5.1.14. Para a execução dos serviços de “suporte” para a execução de demandas de projeto, a Contratada deverá apresentar estimativa de consumo (UST) em até 30(trinta) dias corridos com cronograma de execução, o qual deverá ser aprovado pela Contratante;

26.5.1.15. Para execução do contrato deverá a Contratada atender aos níveis mínimos de serviço estabelecidos no ANEXO B deste Termo de Referência.

26.5.1.16. 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 descritos nas ordens de serviço.

26.5.1.17. O percentual definido para os fatores de ajustes dos serviços incide sobre o valor total da Ordem de Serviço concluída.

26.5.1.18. A seu critério, a VALEC poderá, a qualquer momento, alterar o protocolo de gestão das ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas neste Termo de Referência e mediante prévia comunicação de 30 (trinta) dias à Contratada.

26.5.2. **Relatório Mensal de Serviço**

26.5.2.1. Após a conclusão, recebimento e autorização do serviço a Contratada produzirá um Relatório de serviços que será entregue à VALEC.

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

26.5.2.3. Relatório de Serviços – Relatório contendo histórico de vida da ordem de serviço, Valor de abertura de ordem de serviço, indicação das correções de valores e unidades de medida durante o mês, acompanhado do detalhamento dos valores glosados em razão do descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço – NMS, valor final a ser faturado.

26.5.2.4. O Fiscal técnico do contrato avaliará a execução do serviço aferindo se os indicadores de qualidade e nível de serviço foram respeitados pela Contratada. Caso haja alguma penalidade decorrente do descumprimento dos indicadores de qualidade exigidos, ela deverá constar no Relatório de serviços.

26.5.2.5. Feita a análise do serviço, a gerência de TI analisará o Relatório de serviços e os entregáveis para garantir que o mesmo esteja condizente com os serviços prestados, entregas previstas e as penalidades sofridas pela Contratada. Caso sejam necessários ajustes no Relatório, estes serão solicitados à Contratada.

26.5.2.6. Quando o Relatório de serviços estiver de acordo com os serviços prestados e, quando se aplicar, as penalidades a serem aplicadas, este será aprovado pelo Gestor do Contrato.

26.5.2.7. Devem constar nesse relatório, entre outras informações, quantidade de requisições e incidentes atendidos, 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 UST a ser faturada, demais informações relevantes para a gestão contratual.

26.5.2.8. O relatório deverá ser emitido em arquivo eletrônico.

26.5.2.9. A apresentação do relatório, pela Contratada, é pré-requisito para o pagamento.

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

26.5.2.11. 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.

26.5.2.12. 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.

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

27. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

27.1.1. Aplicam-se à presente contratação as disposições constantes na Minuta Padrão de Contrato nº 09 no que se refere às SANÇÕES ADMINISTRATIVAS, independentemente de sua transcrição no presente Termo de Referência.

27.1.2. Aplicam-se os seguintes percentuais de multa:

- a) Multa moratória de 0,4% por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 90 (noventa) dias.
- b) Multa compensatória de 10% sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.
- c) Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual da alínea anterior, será aplicada de forma proporcional à obrigação adimplida.

28. MATRIZ DE RISCO

28.1. A Matriz de Riscos é apresentada no ANEXO N.

29. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E RESULTADOS

29.1. Descrito no ANEXO O.

30. ESTIMATIVAS DE PREÇOS

30.1. Preliminarmente cabe esclarecer que buscamos representatividade nos contratos praticados em vigência, abstendo-se de ir ao mercado com solicitações de propostas à fornecedores.

30.2. Foi efetuada a pesquisa no site Banco de Preços (www.bancodeprecos.com.br).

30.3. Após estudo das respostas às solicitações, temos o seguinte quadro:

Órgão	Valor Unitário da UST
Conselho Nacional de Pesquisa – CNPq – Ministério da Ciência e Tecnologia	R\$ 42,50
Comissão de Valores Mobiliários – Ministério da Fazenda	R\$ 30,66
Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – Ministério da Ciência e Tecnologia	R\$ 16,80

Quadro consolidado em 21/05/2019.

30.4. Entendemos que cada Órgão tem suas necessidades e especificidades, muitas vezes divergente das apresentadas pela VALEC.

30.5. Sendo assim, para permitir a comparação de preços dos serviços apresentados das mais variadas formas, entendemos que seria mais conveniente alguns ajustes:

30.5.1. Pela proposta apresentada pela eWAVE Brasil ao pregão do IBICT, o valor unitário da UST foi de R\$ 16,80 para 98.282,35 UST, perfazendo o valor total de R\$ 1.651.143,48;

30.5.2. Para a proposta apresentada à Comissão de Valores Mobiliários, no item 4, a empresa cotou o valor unitário da UST em R\$ 30,66, para 9000 UST, perfazendo o valor total de R\$ 91.980,00. Cabe salientar que existem mais itens para compor a solução ofertada, pagos em valores fixos e mensais;

30.5.3. Para a proposta ofertada ao CNPq, foi ofertada o valor unitário de R\$ 42,50 para 6.000 UST, perfazendo o valor de R\$ 255.000,00 do item 6. Cabe ressaltar que há outros itens que compõem a solução, com valores fixos mensais;

30.5.4. Por fim, informamos que os valores apresentados aqui são aqueles que lograram êxito nas contratações, pois em cada edital apresentado há outras propostas de preços.

30.6. Conforme os valores apresentados temos que a média Aritmética das propostas perfazem o valor unitário para cada UST de R\$ 29,99.

30.7. A VALEC almeja a contratação de 795.950 UST. Dados os valores apresentados, obtemos como valor estimado para o projeto de aquisição em curso, a média aritmética dos valores totais correspondentes aos itens da tabela. Dessa forma, o valor estimado da aquisição é de R\$ 23.870.540,50(vinte e três milhões, oitocentos e setenta mil, quinhentos e quarenta reais e cinquenta centavos).

31. CRITÉRIOS AMBIENTAIS ADOTADOS

31.1. Para esta contratação, por se tratar de serviço, foram consideradas as mesmas condições e ambientes já adotados pela VALEC, de forma a garantir a continuidade e preservação dos investimentos já feitos, de modo a gerar o menor impacto ambiental e social possível.

31.2. Aplicam-se à presente contratação as disposições constantes na Minuta Padrão de Contrato nº 09 no que se refere às **DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE**, independentemente de sua transcrição no presente Termo de Referência

32. DISPOSIÇÕES GERAIS

32.1. O Planejamento da Contratação da presente aquisição encontra-se no Processo base, contendo o Documento de Oficialização da Demanda, Estudo Técnico de Viabilidade, Análise de Riscos e demais artefatos necessários à transparência e eficiência do processo como um todo.

32.2. Aplicam-se à presente contratação as disposições constantes na Minuta Padrão de Contrato nº 09, independentemente de sua transcrição no presente Termo de Referência.

32.3. Para a contratação de serviços comuns de informática e automação, definidos no art. 16-A da Lei nº 8.248, de 1991, será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

Equipe de Planejamento da Contratação		
Integrante Técnico	Integrante Requisitante	Integrante Administrativo

Daniel Oliveira da Silva

Rogério Aparecido Silva

Anderson Leonir Ahlert

Autoridades Competentes

Diretor de Administração e Finanças

Paulo de Tarso Cancela Campolina de Oliveira

Brasília, de de 2019

ANEXO A – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Os serviços a serem executados estão classificados em dos 2 (dois) tipos previstos – “sustentação” ou “suporte”, conforme descrição abaixo:

TIPOS DE SERVIÇO	
TIPO	DESCRIÇÃO
SUSTENTAÇÃO	Serviços com a execução de tarefas ou atividades periódicas previamente definidas para execução, como os serviços de atendimento (remoto e presencial) aos usuários e os serviços de sustentação técnica da Infraestrutura, documentação, processos e qualidade, contemplados nas Ilhas de sustentação dos serviços. Englobam atividades intrínsecas a continuidade e disponibilidade dos ambientes e serviços, mantendo a característica proativa na prestação dos serviços, com execução continuada (mensal).
SUPORTE (DEMANDA EVENTUAL ou PROJETO)	<p>Demanda Eventual: Serviços com a execução de demanda(s) eventual(is) entre tarefa(s) e atividade(s) específicas que poderão ser requisitadas a qualquer tempo, com característica de execução de uma determinada demanda de forma eventual ou programada e/ou atendimento de CHAMADOS de suporte que, por sua natureza, devam ser realizadas em dia não útil ou fora do horário de expediente normal das Ilhas de Sustentação, cujos conhecimentos técnico sejam necessários para sua realização, de acordo com sua complexidade (tabela de complexidade).</p> <p>Projeto: execução de projetos (escritório de projeto), composto por conjunto de tarefas, podendo ser demandadas por Ordens de Serviço distintas, procedimentos e processos de Governança para o funcionamento dos serviços. Neste contexto, garantindo que questões eventuais, que precisem de análises mais avançadas, relacionadas ao funcionamento da infraestrutura, de forma que estas sejam atendidas pela CONTRATADA.</p> <p>Para a definição da complexidade das demandas de “suporte” deverão ser observadas as tarefas (excluindo os serviços rotineiros – “sustentação”) elencados como suporte, conforme sua complexidade (tabela de complexidade).</p>

A contratação prevista neste termo de referência para o atendimento aos usuários (remoto e presencial), serviços de sustentação técnica e serviços de atendimentos eventuais ou programados será controlada por Ordens de Serviço (OS) emitidas e formalmente autorizadas conforme necessidade do Contratante.

A unidade de referência adotada para medir as demandas foi denominada UST - Unidade de Serviço Técnico. Dada a variação na complexidade dos serviços existentes e também na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento da mesma com a finalidade principal da organização, fez-se necessário criar cinco níveis de complexidade para tais atividades. Por esse motivo, foram adotados cinco graus de complexidade: Baixa, Intermediária, Mediana, Alta e Especialista.

O grau de complexidade de serviço ou a sua criticidade determina o nível de expectativa e prioridade necessária para cumprimento de cada um dos serviços, bem como seu grau de especialização técnica para sua execução, conseqüentemente, o ajuste do peso para cada grau de complexidade.

A adoção da referência única facilita à contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o custo de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda. Para a pretendente, basta custear um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, o que permite sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações dos serviços, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.

O quadro a seguir demonstra o peso correspondente ao grau de complexidade técnica do serviço a ser realizado, 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.

Grau de Complexidade	Descrição das Tarefas	Peso
Baixa (B)	Sustentação: Monitoração proativa (plano de comunicação e execução de scripts) e em tempo real do ambiente de TI; Atendimento remoto aos usuários, contemplando tratamento de incidentes e requisição de serviços de usuários. Atendimento presencial aos usuários, contemplando tratamento de incidentes e requisição de serviços de usuários, incluindo a manutenção em hardware e troca de peça. Monitoração reativa dos serviços (plano de comunicação) disponíveis do ambiente de TI.	2
Média (M)	Sustentação: Mapeamento e controle de inventário de ativos da informação. Suporte: Participação em reuniões técnicas; Consolidação de dados, incluindo erros, alertas e desempenho do funcionamento de sistemas e criação de relatórios de funcionamento de software e hardware, estações de trabalho e servidores; Administração, gerenciamento, configuração, verificação de atualização de softwares e aplicação de mudanças pré-aprovadas nos ambientes que suportam os serviços críticos, incluindo servidores de virtualização, sistemas WEB. apoio ao mapeamento e controle de inventário de ativos da informação. Atividades de Tratamento Documental e Processamento de Imagens de Processos ou Documentos.	4

<p>Alta (A)</p>	<p>Sustentação: Administrar sistemas gerenciadores de banco de dados; Administração da infraestrutura de Geoprocessamento; Administrar sistemas operacionais; Administração das soluções de storage (armazenamento); Administração de Infraestrutura de backup, contemplando a execução de rotinas de backup; Administração das soluções de comunicação unificada (Telefonia IP); Administrar ambiente de infraestrutura de rede; Administrar soluções de Segurança da Informação; Administrar e sustentar Infraestrutura de aplicações; Administrar serviços e soluções de mensageria e colaboração; Administrar Ambientes Físicos e Virtuais; Apoio técnico-operacional aos portais corporativos.</p> <p>Suporte: Prospectar novas tecnologias; Criar soluções de contingência; Implementação de novos serviços; Administração, gerenciamento, configuração, verificação de atualização de softwares e aplicação de mudanças pré-aprovadas nos ambientes que suportam os serviços críticos, incluindo servidores de sistemas corporativos e de colaboração, e-mail, infraestrutura de rede cabeada e wireless, sistemas de segurança da informação, estruturas de armazenamento; Tratamento documental e processamento de imagens.</p>	<p>6</p>
<p>Especialista (E)</p>	<p>Sustentação: Administrar solução de Business Intelligence (BI); Apoio à Continuidade de Negócio e Governança, primando pela sustentação da qualidade dos processos e procedimentos de incidentes, requisições, configuração e ativos, base de conhecimento, eventos, liberação, problema, mudanças, continuidade, catalogo, níveis de serviço e pela disponibilidade dos serviços de forma a manter a governança de TI, contemplando atualização de documentação de atividades em geral e definição de novos padrões, criação ou atualização de procedimentos de monitoração e para a base de conhecimento, e apoio à VALEC para disponibilização de indicadores, na implementação de recomendações de auditorias (internas e externas) e apoiar a VALEC em ações de melhoria continuada dos processos e procedimentos de TI e sugestão de melhorias no processo de gestão documental da VALEC.</p> <p>Suporte: serviço envolvendo tarefas ou atividades que requeiram conhecimento especialista e que não se enquadrem em nenhuma outra complexidade, como: Análise de Viabilidade; Análise de desempenho de ambiente; Apoio a políticas institucionais, Auditoria, implantação, acompanhamento e transferência de tecnologia em processo de acordo com as melhores práticas de governança corporativa indicadas pela SLTI/MPOG e TCU, incluindo PMBOK, ITIL, COBIT, NBR-ISO 9.000, NBR-ISO 20.000, NBR-ISO 38.500, NBR-ISO 27.001, dentre outras. Execução de novos projetos voltados à Governança de TI, envolvendo análise, modelagem e implantação de processos.</p>	<p>8</p>

1. Serviços de Sustentação

1.1 Os serviços de atendimento aos usuários (remoto e presencial) e os serviços de sustentação técnica de infraestrutura serão estruturados e prestados em “**Ilhas**” (também denominadas apenas de Ilhas ou Ilhas de Atendimento) de atendimento ao usuário e de sustentação dos serviços com características e perfis profissionais próprios e específicos de cada um, que deverão garantir a disponibilidade do ambiente de acordo com os níveis de serviço específicos conforme o Anexo B.

ORDEM DE SERVIÇO
Ilha de Atendimento aos Usuários Remoto (1o Nível)

Ilha de Atendimento aos Usuários Presencial (2o Nível)
(Todas as localidades)

ORDEM DE SERVIÇO
Ilha de Monitoração do ambiente de Infraestrutura
Ilha de Administração da infraestrutura de Banco de Dados (SGBDs)
Ilha de Administração da infraestrutura de Geoprocessamento
Ilha de Administração da Infraestrutura dos Sistemas Operacionais
Ilha de Administração da infraestrutura de Redes
Ilha de Administração da infraestrutura de Backups
Ilha de Administração da infraestrutura de Armazenamento e Storage
Ilha de Administração da infraestrutura de BI (Business Intelligence, base analítica de negócio)
Ilha de Administração da infraestrutura de Virtualização
Ilha de Administração da infraestrutura de Aplicações
Ilha de Administração da infraestrutura de Segurança da Informação
Ilha de Administração da infraestrutura de Mensageria e Colaboração
Ilha de apoio à continuidade e melhoria de processos e procedimentos de Governança de TIC
Ilha de apoio técnico-operacional aos Portais Corporativos
Ilha de apoio ao mapeamento e controle de inventário de ativos da informação

1.2 Estes serviços, por sua característica de execução contínua, terão suas respectivas Ordens de Serviço (OS) abertas mensalmente, de forma a garantir sua sustentação e disponibilidade no período.

1.3 Quantidade de chamados estimados:

CHAMADOS POR MÊS	1310
CHAMADOS 3 MESES	3519
CHAMADOS ANUAL	17.030

1.4 Deverá ser considerada para os serviços do tipo “sustentação” e “suporte” a Tabela de Complexidade disponibilizada neste Anexo.

2. DETALHAMENTO

2.1 Ilha de Atendimento aos Usuários – 1º Nível (remoto)

São serviços providos pela equipe de atendimento de forma remota para efetuar o recebimento receptivo por meio de ligações telefônicas, e-mails ou pela ferramenta de gestão de serviços de incidentes (evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou uma redução da sua qualidade)

e requisições (demanda prevista em catálogo de serviços - **técnico** ou **negocial** -, não implicando em interrupção ou degradação da qualidade do mesmo) para analisar dúvidas, reclamações, sugestões, opiniões e elogios e sanar problemas físicos.

A Central de Serviços será, inicialmente, implantada nas dependências da VALEC, com possibilidade de futuramente ser implantada no ambiente da CONTRATADA (out-site) sem qualquer ônus adicional à VALEC, sendo, nesta hipótese, a CONTRATADA responsável pela disponibilização de mobiliário, desktop, link de voz e dados para a conexão com a VALEC, provendo toda a infraestrutura necessária para a execução do atendimento e suporte remoto, receptivo e ativo.

No caso de implantação da Central de Atendimento no ambiente da CONTRATADA, esta deverá garantir o funcionamento durante todo o período do contrato, durante o horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, conforme exigências abaixo:

- A Central de Serviços (*Service Desk*) deverá utilizar o serviço integrado de telefonia computadorizada (*CTI-Computer Telephony Integration*), com uso dos recursos de PABX (*Private Automatic Branch Exchange*), DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade Resposta Audível) configurada para prestar orientações básicas dos recursos de TIC.
- Deve suportar tratamento de contatos estabelecidos através de mídias diversas:
 - Portal de Serviços
 - Voz (chamadas entrantes)
 - Voz (chamadas saintes)
 - E-mail
 - Mobile
 - Chat/ Chatbot /Web Collaboration
- A Central de Serviços (*Service Desk*) deverá estar preparada para o atendimento receptivo (recebimento de ligações e demandas pelo sistema da central de serviços) e ativo (retorno aos usuários com as soluções de problemas, comunicações sobre mudanças, complementação de informações, pesquisas de satisfação e outros serviços).

Para a implantação e operacionalização da Central de Serviços (*Service Desk*) fora do ambiente da VALEC, a CONTRATADA deverá ainda observar os seguintes pontos:

- Para a prestação dos serviços, a Contratada deverá adequar o espaço a ser disponibilizado para a instalação da sala de tele atendimento com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação adequada e espaço físico adequado, conforme a NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego¹ e Recomendação técnica DSST número 1/2005² – segurança e saúde nas atividades de tele atendimento.
- Posições de atendimento do tipo box, isoladas entre si. Posições de atendimento de gestores colocadas em posição estratégica em relação ao grupo de operadores de telessuporte, objetivando facilitar as intervenções e orientações

¹ Sítio do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE):

www.mte.gov.br/Empregador/seg/sau/Legislacao/Normas/conteudo/nr17

² Idem

www.mte.gov.br/Empregador/seg/sau/Legislacao/Recomendacoestecnicas

diretas.

- Posição de atendimento equipada com microcomputador e telefone tipo headset (dispensa o uso das mãos).
- Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento.
- A plataforma de comunicação (central de telefonia) e todos os equipamentos das posições de atendimento deverão estar conectados a um sistema de energia complementar (nobreaks e/ou geradores) para eventuais quedas ou falta de energia.
- A Central de Serviços deverá ter processos de atendimento em conformidade com o código de ética PROBARE (Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação – Call Center/Contact Center/Help Desk/SAC/Telemarketing)
- A Contratada deverá contratar um link de dados dedicado de no mínimo 02 Mbps, entre suas instalações de Service Desk e a Contratante. Caso seja necessária a ampliação do link, todos os custos inerentes ao upgrade deverão ser arcados pela Contratada.
- Sempre que achar necessário a Contratante poderá fazer diligências nas instalações da Contratada, sem agendamento de data, para verificar se estão sendo cumpridas as exigências mínimas do ambiente e as condições operacionais do Service Desk.

Assim, o quantitativo de UST para este serviço considera o volume de usuários a serem atendidos (aptos a fazer ligações à Central de Serviços), a prioridade do atendimento, a complexidade definida, a janela de atendimento (disponibilidade) a ser solicitada (ex: 12 x 5, 10 x 5) e a localidade física do funcionamento da Central de Serviços, o racional de cálculo do quantitativo de UST está demonstrado na fórmula abaixo:

Fórmula para calcular a quantidade de Unidade de Serviço Técnico (UST)
Cálculo Quantidade de UST = Quantidade de Usuários * Complexidade * Disponibilidade

Sendo:

- **Quantidade de Usuários** = Quantidade de Usuários (ativos na rede corporativa);
- **Complexidade** = Complexidade do Serviço (tabela de complexidade);
- **Disponibilidade** = Peso equivalente da disponibilidade do serviço calculado em razão do regime de atendimento definido pela VALEC (por exemplo, 12 horas x 5 dias na semana = 252 horas no mês). Considerando que o fator para o menor regime de atendimento (8 x 5) é igual à 1 (um), para os demais regimes foi aplicado regra de três.

✓ **Quantidade de Usuários**

Número de usuários Ativos na rede corporativa da VALEC, contemplando os domínios de rede das unidades descentralizadas atendidas presencialmente.

✓ Complexidade

Definida em razão da complexidade técnica das tarefas a serem executadas em razão do grau de especialização e/ou conhecimento técnico necessários para execução do respectivo serviço, conforme disposto na tabela de complexidade dos serviços.

✓ Disponibilidade do Serviço

Representa a disponibilidade do serviço (horas no mês) desejado pela VALEC, sendo definido em razão do regime de atendimento desejado e o peso atribuído. Para cada Ordem de Serviço de atendimento ao usuário (remoto ou presencial) poderá ser definido uma disponibilidade específica, devendo ser considerado para compor o racional de cálculo o “peso” equivalente à janela de atendimento estabelecida, conforme tabela abaixo:

Horas no dia	Quantidades de Dias no Mês	Disponibilidade do Serviço (horas no mês)	Regime de Atendimento	Peso (Regime de Atendimento)
8	21	168	8 x 5	1,00
10	21	210	10 x 5	1,25
12	21	252	12 x 5	1,50
13	21	273	13 x 5	1,63
14	21	294	14 x 5	1,75

Tabela de Referência para a Disponibilidade do Serviço

** A VALEC poderá, a qualquer tempo, ajustar a disponibilidade de execução do serviço de acordo com a tabela de “disponibilidade” conforme sua necessidade.

A CONTRATADA deverá disponibilizar número de telefone específico (0800 e/ou telefone fixo) – atendimento de todas as unidades da VALEC, e-mail, e/ou possibilitar o registro de demandas via portal de serviços (web) que são vinculados à ferramenta de gerenciamento de serviços a ser disponibilizado pela CONTRATADA sem qualquer ônus adicional a VALEC;

O atendimento em 1º nível atuará na resolução remota das demandas de usuários, trabalhando na resolução de requisições, problemas e incidentes, caso não seja possível resolver o chamado no 1º Nível, este será encaminhado ao respectivo grupo solucionador responsável;

Caso necessário, a VALEC poderá demandar Ordem de Serviço distinta para o atendimento remoto de TI e para o atendimento remoto negocial (de forma a apoiar as áreas de negócio na gestão de suas demandas).

Caso o grupo solucionador seja empresa terceirizada, a Central de Atendimento (Service Desk) será responsável pelo monitoramento destes chamados, relatando os prazos de atendimento dos mesmos. As empresas terceirizadas deverão ter acesso a solução de gerenciamento de serviços para registrar os chamados atendidos.

A VALEC poderá empreender visita ao local de instalação física desta Ilha de

atendimento com vistas a garantir o fiel cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência e seus anexos. As visitas serão formalmente solicitadas à CONTRATADA deverão ocorrer no prazo máximo de três dias úteis após a solicitação.

2.2 Ilha de Atendimento aos Usuários – 2º Nível (presencial)

O atendimento de 2º Nível abrange o atendimento e os serviços técnicos prestados presencialmente. Os técnicos de suporte, lotados próximos às localidades onde os problemas acontecem, devem garantir que o atendimento em campo (*field service*) seja prestado dentro de prazos e de acordo com a qualidade contratada. Seguramente, a mesma tecnologia de acesso remoto supracitada pode auxiliá-los no trabalho do dia a dia, promovendo maior produtividade e celeridade.

Os serviços demandados para atividades de 2º Nível são, basicamente, voltados para reparos, instalações, preparações e configurações de estações de trabalho e/ou notebooks, dispositivos móveis, telefonia móvel e fixa e voz sobre IP, e manutenção de hardware ou substituição de sobressalentes (fornecidos pela VALEC) nos equipamentos disponibilizados aos colaboradores da VALEC, bem como o serviço de apoio técnico à execução de videoconferência.

Há, ainda, instalações e configurações de softwares e resolução de problemas de sistemas e aplicações que demandam a presença de um técnico qualificado para sua realização.

No contexto desta contratação, os serviços poderão ser executados em qualquer uma das unidades da VALEC existentes em sua estrutura organizacional.

Assim, o quantitativo de UST para este serviço considera o volume de usuários a serem atendidos nas diversas localidades, a prioridade do atendimento, a complexidade definida, a janela de atendimento (disponibilidade) a ser solicitada (ex: 12 x 5, 10 x 5) e a localidade de execução (capital/região metropolitana ou região interiorana), o racional de cálculo do quantitativo de UST está demonstrado na fórmula abaixo:

Fórmula para calcular a quantidade de Unidade de Serviço Técnico (UST)

Cálculo Quantidade de UST = Quantidade de Usuário x Prioridade x Disponibilidade x Complexidade x Locais de Atendimento

Sendo:

- **Quantidade de Usuários** = Quantidade de usuários ativos na rede corporativa.
- **Prioridade** = considera fator médio das prioridades (níveis de impacto e criticidade dos usuários a serem atendidos) em razão de percentuais e peso de cada uma das prioridades previstas (VIP, alta, média, baixa);
- **Disponibilidade** = disponibilidade do serviço calculado em razão do regime de atendimento definido pela VALEC (por exemplo, 12 horas x 5 dias na semana = 252 horas no mês);
- **Complexidade** = Complexidade do Serviço (tabela de complexidade);
- **Locais de Atendimento** = considera o fator que representa a quantidade de locais (endereços físicos distintos) a serem atendidos.

✓ **Quantidade de Usuários**

Número de usuários Ativos na rede corporativa da VALEC, contemplando os domínios de rede das unidades descentralizadas atendidas presencialmente.

✓ **Prioridade**

Para a execução dos serviços previstos nas ilhas de “atendimento ao usuário” é importante que a equipe técnica tenha como uma de suas principais características o “perfil resolutivo” com característica técnica multifuncional, podendo a equipe técnica atuar remotamente ou presencialmente em campo (*in-loco*), sendo o ponto único de contato a Central de Serviços, sendo suas demandas classificadas em razão dos **níveis de impacto e urgência = prioridade**.

Em função da análise, considerando os níveis de impacto e criticidade dos usuários a serem atendidos, foram estabelecidos **4 (quatro) níveis de prioridade** para as demandas (incidentes e/ou requisição) - impacto a ser considerado para o negócio e/ou determinado grupo de usuários (a ser indicado pela VALEC), conforme abaixo:

- **Prioridade 1 (Crítica - VIP):** O incidente ou requisição está vinculado a um usuário considerado do grupo prioritário (relação de usuários específicos a ser passada posteriormente pela Contratante), usuários VIP’s – vinculados a um ou mais equipamento;
- **Prioridade 2 (Alta):** O incidente ou requisição vinculado a um usuário considerado do grupo tático (relação de usuários específicos a ser passada posteriormente pela Contratante – vinculados a um ou mais equipamento);
- **Prioridade 3 (Média):** O incidente ou requisição vinculado a um usuário considerado do grupo operacional de maior relevância para o negócio da VALEC (relação de usuários específicos a ser passada posteriormente pela Contratante – vinculados a um ou mais ativos);
- **Prioridade 4 (Baixa/Normal):** Relacionado aos demais usuários ou equipamentos da VALEC, cuja função ou indisponibilidade pontual é considerada de baixo impacto ao negócio da VALEC e/ou vinculado a usuários do grupo operacional da VALEC (demais usuários da VALEC);

Sendo definido para composição do cálculo do quantitativo de UST, o Fator de Prioridade (FP) para este serviço, que considera o percentual (%) de ocorrência previsto para cada uma das prioridades pré-estabelecidas. Dessa forma, para compor o cálculo do quantitativo de UST deverá ser considerado o Fator derivado do percentual (%) de ocorrência vezes (x) o respectivo peso para cada uma das prioridades, assim, deverá ser considerado o valor demonstrado na tabela abaixo:

Fator de Prioridade (FP) - PRESENCIAL			
Prioridade	Percentual (%) Previsto de Ocorrência	Peso	(%) x Peso
Crítica (VIP)	4%	4	0,16
Alta	15%	3	0,45
Média	38%	2	0,76
Baixa	43%	1	0,43
Fator de Prioridade (FP):			1,80

Tabela para o Fator de Prioridade (FP) para o atendimento presencial aos usuários

O percentual previsto de ocorrência para cada uma das prioridades deverá ser revisto ao menos uma vez a cada 12 meses, devendo ser considerada a base histórica das demandas (incidentes e requisições) registradas neste período no sistema de gerenciamento de serviços.

✓ Disponibilidade do Serviço

Representa a disponibilidade do serviço (horas no mês) desejado pela VALEC, sendo definido em razão do regime de atendimento desejado e o peso atribuído. Para cada Ordem de Serviço de atendimento ao usuário (remoto ou presencial) poderá ser definido uma disponibilidade específica, devendo ser considerado para compor o racional de cálculo o “peso” equivalente à janela de atendimento estabelecida, conforme tabela abaixo:

Horas no dia	Quantidades de Dias no Mês	Disponibilidade do Serviço (horas no mês)	Regime de Atendimento	Peso (Regime de Atendimento)
8	21	168	8 x 5	1,00
10	21	210	10 x 5	1,25
12	21	252	12 x 5	1,50
13	21	273	13 x 5	1,63
14	21	294	14 x 5	1,75

Tabela de Referência para a Disponibilidade do Serviço – considerar o peso da janela de atendimento

** A VALEC poderá, a qualquer tempo, ajustar a disponibilidade de execução do serviço de acordo com a tabela de “disponibilidade” conforme sua necessidade.

✓ Complexidade

Definida em razão da complexidade técnica das tarefas a serem executadas em razão do grau de especialização e/ou conhecimento técnico necessários para execução do respectivo serviço, conforme disposto na tabela de complexidade dos serviços.

✓ Locais de Atendimento

Definida em razão da quantidade de locais (endereços físicos distintos) a serem atendidos, considera o fator que representa esse total de local previsto para o atendimento presencial.

Locais/endereços distintos para atendimento			
Quantidade de locais distintos	Até 2	3 - 4	5 - 6
Peso	1,00	1,25	1,50
Quantidade de locais distintos	7 - 8	9 - 10	11 - 12
Peso	1,75	2,00	2,25

ESCRITÓRIOS VALEC – 5 endereços distintos:

Brasília – DF (SEDE) CNPJ: 42.150.664/0001-87 (sede) SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5. Asa Sul CEP: 70.070.010
Tel.: (61) 2029-6100/6101

Rio de Janeiro – RJ

CNPJ: 42.150.664/0003-49 Praça Procópio Ferreira nº 86 - 7º Andar
Bairro: Centro
CEP: 20.221-901
Tel.: (21) 3232-7203/7225

FIOL

(Lote 2) Jequié – BA

Av. Otávio Mangabeira, Quadra H, Lote 2A Km 3 Distrito Industrial
Bairro: Mandacaru
CEP: 45.208-000
Tel.: (73) 3525-1399

EXTENSÃO SUL

(Lote 01) Goianira – GO

Canteiro de Obras da VALEC - Rua L-29 Residencial Lago Azul 2
CEP: 75.370-000
Tel.: (62) 3576-9000

FERROVIA NORTE-SUL

Anápolis – GO

Avenida Afonso Pena, Quadra 20
Bairro: São João
CEP: 75.133-010
Tel.: (62) 3314-0423/0578

- Os endereços apresentados poderão ser alterados durante a execução contratual, mantendo-se as localidades ou em novas localidades. Poderão ainda, de acordo com possíveis alterações físicas da VALEC, haver inclusão e/ou exclusão de localidades. Neste último caso, as novas unidades deverão obrigatoriamente receber toda a cobertura contratual já existente nas demais. Nos casos de alteração de cidade ou inclusão de nova cidade a ser coberta pelo contrato, a contratada será informada expressamente com um prazo mínimo de trinta dias para o perfeito atendimento contratual, garantindo todos os Níveis Mínimos de Serviço previstos.

2.3 Ilhas para a Sustentação Técnica de Infraestrutura

São serviços providos pela Infraestrutura compreendendo as “**ilhas de serviço**”, que considerarão as atividades a serem executadas em cada um dos nichos de atuação dos serviços contratados, considerando as atividades de administração, instalação, configuração, monitoração, manutenção, sustentação e resolução de incidentes e requisições, nas áreas de: Monitoração do ambiente de Infraestrutura; Administração da infraestrutura de Banco de Dados (SGBDs); Administração da infraestrutura dos Sistemas Operacionais; Administração da Infraestrutura de Geoprocessamento; Administração da Infraestrutura de Rede; Administração da infraestrutura de Backups, Administração da Infraestrutura de Armazenamento e Storage; Administração da infraestrutura de Virtualização; Administração da infraestrutura de Aplicações; Administração da infraestrutura de Segurança da Informação; Administração da infraestrutura de Mensageria e Colaboração; Apoio à documentação e planejamento; Apoio à continuidade e melhoria de processos e procedimentos de Governança de TIC; Apoio técnico-operacional aos Portais Corporativos e Apoio ao mapeamento e controle de inventário de ativos da informação.

Esses serviços terão a aferição dos resultados em razão de sua **disponibilidade** no mês de referência, especificada em sua respectiva Ordem de Serviço (OS), podendo suas atividades serem executadas remota ou presencialmente, conforme a necessidade da VALEC e de suas respectivas unidades de acordo com a janela/expediente de atendimento indicado (ex: 12 x 5; 24 x 7).

Os serviços serão executados por operações compostas por atividades realizadas sozinhas ou em conjunto, sequenciadas ou simultâneas, possibilitando a existência e permanência dos critérios de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) definidos para a sustentação da infraestrutura da VALEC.

Os serviços de sustentação técnica de infraestrutura serão realizados na sede da VALEC, em Brasília/DF, sendo necessária o apoio técnico nas unidades descentralizadas (demais estados) conforme necessidade indicada pela Contratante.

Assim, o quantitativo de UST para este serviço considera o ambiente de infraestrutura e sua expectativa de crescimento ao longo do período de execução contratual, o grau de complexidade técnica e a disponibilidade de atendimento (presencial e/ou remoto) dos profissionais, o racional de cálculo do quantitativo de UST está demonstrado na fórmula abaixo:

Fórmula para calcular a quantidade de Unidades de Serviços de Infraestrutura Tecnológica (UST)

Cálculo Quantidade de UST = (Complexidade da Infraestrutura)*(Complexidade do Serviço)*(Disponibilidade)

Sendo:

- **Complexidade da Infraestrutura (CI)** = Média aritmética simples da complexidade dos Fatores de Infraestrutura de cada “área de atuação” (média aritmética do resultado de todos os fatores do levantamento do ambiente atual da VALEC, ou seja, considera as respostas indicados pela VALEC).
- **Complexidade do Serviço (CS)** = Complexidade do Serviço (tabela de complexidade) – sustentação.
- **Disponibilidade (D)** = disponibilidade de atendimento (presencial e/ou remoto) dos profissionais à VALEC, definido em razão da janela de atendimento: 8 x 5; 10 x 5 ou 12 x 21.

✓ **Complexidade da Infraestrutura (CI)**

- **Deve considerar a média aritmética de todos os “Fatores de Infraestrutura”**
 - **Fator de Infraestrutura**

Para cada serviço de “sustentação de infraestrutura” foram definidos questionamentos que indicam o tamanho do ambiente a ser sustentado e/ou os serviços necessários, devendo a empresa CONTRATADA observá-los para que seja possível o dimensionamento da equipe necessária para iniciar a execução dos serviços e para o seu planejamento ao longo de todo período contratual, mantendo o nível de serviço conforme ANEXO B. Permitindo possíveis ajustes em suas respostas ao longo da execução do contrato, devendo a VALEC atualizar as respostas que representam seu ambiente tecnológico.

ILHA DE ATUAÇÃO	PESO
Ilha de Monitoração do ambiente de Infraestrutura	2,5
Ilha de Administração da Infraestrutura de Banco de Dados (SGBDs)	2,5
Ilha de Administração da Infraestrutura de Geoprocessamento	2,5
Ilha de Administração da Infraestrutura dos Sistemas Operacionais	3
Ilha de Administração da Infraestrutura de Redes	2,25
Ilha de Administração da Infraestrutura de Backups	2,33
Ilha de Administração da Infraestrutura de Armazenamento e Storage	2,5
Ilha de Administração da Infraestrutura de BI (Business Intelligence, Base analítica de negócio)	2
Ilha de Administração da Infraestrutura de Virtualização	2,33
Ilha de Administração da Infraestrutura de Aplicações	2
Ilha de Administração da Infraestrutura de Segurança da Informação	2,5
Ilha de Administração da Infraestrutura de Mensageria e Colaboração	2
Ilha de apoio à continuidade e melhoria de processos e procedimentos de Governança de TIC	3
Ilha de apoio técnico-operacional aos portais corporativos	1,5
Ilha de apoio ao mapeamento e controle de inventário de ativos da informação	2,75

Assim, para o cálculo desse fator foram considerados:

1. O levantamento do ambiente atual de infraestrutura, indicado pela resposta aos questionamentos abaixo.

• **VALEC Engenharia, Construções e Ferrovias S.A. - VALEC:**

I. **Ilha de Monitoramento do ambiente de infraestrutura:** sustentação do serviço de Monitoração, que compreende as atividades de execução de rotinas operacionais e periódicas, tratar os eventos/problemas/incidentes identificados pelo monitoramento do ambiente do Data Center, servidores de rede, storages, central de telefonia voip e ativos de rede, identificação de problemas, execução dos procedimentos iniciais de recuperação e acionamento dos responsáveis pelos demais serviços e a fornecedores e garantidores, sempre que os procedimentos iniciais executados para recuperação não obtiverem êxito.

Monitoramento

Complexidade da Infraestrutura (CI):

2,50

Quantidade de Ferramentas de Monitoramento	Até 2	03 - 04
Peso	1	2

Quantidade de IC's monitorados	Até 5.000	5.000 - 10.000	10.001 - 15.000	15.001 - 20.000
Peso	1	2	3	4
Quantidade de IC's monitorados	20.001 - 25.000	25.001 - 30.000	30.001 - 35.000	35.001 - 40.000
Peso	4	5	6	7

O serviço de monitoramento deverá ser executado no ambiente da CONTRATADA.

- O ambiente deverá ter certificação NBR ISO/IEC 27001:2013.
- Para execução dos serviços remotos, a Contratada deverá disponibilizar um link dedicado entre sua Central de Serviços e a VALEC, de forma que possa atender plenamente aos serviços. Esta interligação deverá possuir contingência através de VPN IPSEC a ser estabelecida através da Internet.
- O Contratante fornecerá assinaturas de serviços de informações de segurança da informação que possuam envio automatizado de alertas de segurança em referência a sistemas operacionais, equipamentos ativos de rede, serviços de banco de dados, correio eletrônico e servidores Web do Contratante. Estes alertas deverão sofrer triagem pela equipe de suporte avançado (3º nível) da Contratada e os eventos de maior relevância deverão ser informados à equipe de Segurança da Informação do Contratante.
- O serviço de monitoramento poderá ser executado 100% de forma remota e a contratada deverá manter equipe disponível por todo período de contratação.
- O serviço de monitoramento deverá incluir ações de monitoramento inteligente com uso dos recursos de IA (inteligência artificial) de forma a obter, quando for o caso, a resolução automática do incidente e/ou escalonamento para equipes especializadas.

II. **Ilha de Administração da infraestrutura de Banco de Dados (SGBDs):** sustentação do serviço de administração de banco de dados, que compreende as atividades de instalação, projeto, criação, suporte, *tunning*,

segurança, manutenção e, análise das ferramentas de controle de suas atividades de bancos de dados e todos os objetos que os compõem.

Banco de Dados Complexidade da Infraestrutura (CI): **2,50**

Quantidade de SGBD's distintos (ex: Oracle, SQL Server, Postgree)	Até 2	03 - 04	05 - 06		
Peso	1	2	3		
Quantidade de servidores de SGBD's	Até 5	06 - 10	11 - 15	16 - 20	21 - 25
Peso	1	2	3	4	5
Quantidade de instâncias de banco de dados	Até 50	51 - 100	101 - 150	151 - 200	201 - 250
Peso	1	2	3	4	5
Quantidade de tabelas	Até 20.000	21.001 - 40.000	40.001 - 60.000	60.001 - 80.000	60.001 - 80.001
Peso	1	2	3	4	5

III. Ilha de Administração da infraestrutura de Geoprocessamento: sustentação do serviço envolvendo infraestrutura para o processamento informatizado de dados georreferenciados, permitindo à VALEC o uso de informações cartográficas (mapas, cartas topográficas e plantas) e informações de coordenadas dessas informações cartográficas.

Geoprocessamento Complexidade da Infraestrutura (CI): **2,50**

Qtd de Sistema de Informação Geográfica (SIG ou GIS - Geographic Information System, do acrônimo/acrônimo inglês)	Até 1	Até 2	Até 3	Até 4
Peso	1	2	3	4
Quantidade de Base de Dados Georreferenciadas	Até 10	11 - 20	21 - 30	22 - 30
Peso	2	3	4	5
Quantidade de Base de Dados Georreferenciadas	31 - 40	41 - 50	51 - 60	52 - 60
Peso	5	6	7	8

IV. Ilha de Administração da infraestrutura dos Sistemas Operacionais: sustentação do serviço envolvendo os sistemas operacionais (SO) da VALEC, que compreende as atividades de gerenciamento, sustentação, instalação, manutenção e suporte a servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados a Sistemas Operacionais, licenciamento, suporte a incidentes, sistemas de segurança, gerência de servidores físicos, virtuais e clusterizados, análise de capacidade e performance.

Sistema Operacional Complexidade da Infraestrutura (CI): **3,00**

Quantidade de servidores Windows	Até 50	51 - 100	101 - 150	102 - 150
Peso	2	3	4	5
Quantidade de servidores Linux	Até 100	101 - 200	201 - 300	151 - 200
Peso	2	3	4	5

- V. **Ilha de Administração da infraestrutura de Rede:** serviços de administração e manutenção de toda rede corporativa da VALEC, realizando todas as atividades relacionadas à rede, por exemplo, utilização de parâmetros e recursos de avaliação da rede e análise de todos os incidentes na ferramenta gestão de Service Desk, considerando todos os serviços de operação, pelo serviço de monitoração, equipe da Central de Serviços de TI e/ou pessoal interno de TI, realizando a análise do tráfego de rede e apoiar em incidentes e resolução de problemas;

<u>Rede</u>	Complexidade da Infraestrutura (CI):				2,25
Quantidade de Switches Core	Até 2	03 - 04	05 - 06	6 - 06	
Peso	1	2	3	4	
Quantidade de Switches Borda/Acesso	Até 50	51 - 100	101 - 150	102 - 150	
Peso	2	3	4	5	
Quantidade de Access Point	Até 50	51 - 100	101 - 150	102 - 150	
Peso	2	3	4	5	
Quantidade de Switches de Datacenter (SAN, TOR...)	Até 5	05 - 10	11 - 15	12 - 15	
Peso	2	3	4	5	
Quantidade de Switches de Datacenter (SAN, TOR...)	07 - 08	09 - 10	11 - 15	12 - 15	
Peso	5	6	7	8	

- VI. **Ilha de Administração da infraestrutura de Backup:** sustentação do serviço de backup, que compreende a administração, gerenciamento e sustentação, no que diz respeito aos aspectos relacionados a sistemas de armazenamento de cópias de segurança (backup) dos dados, sustentação do serviço de restore, análise de capacidade e performance;

<u>Backup</u>	Complexidade da Infraestrutura (CI):					2,33
Quantidade de softwares de Backup	Até 2	03 - 04	05 - 06	6 - 06		
Peso	2	3	4	5		
Quantidade de Clientes de Backup	Até 20	21 - 40	41 - 60	61 - 80	81 - 100	
Peso	2	3	4	5	6	
Quantidade de Políticas de Backup (ativas)	Até 2	03 - 04	05 - 06	6 - 06		
Peso	1	2	3	4		

- VII. **Ilha de Administração da infraestrutura de Armazenamento e Storage:** serviços de administração de armazenamento e storage, que compreendem o gerenciamento de todos os componentes de infraestrutura e políticas relacionadas ao armazenamento de dados e storage, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso em ambientes Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), Direct Attached

Storage (DAS) e Content Addressable Storage (CAS).

Armazenamento e Storage	Complexidade da Infraestrutura (CI):				2,50
Quantidade de equipamentos de armazenamento (Storage)	Até 2	03 - 04	05 - 06	6 - 06	
Peso	1	2	3	4	
Espaço em Disco disponível (TB)	Até 200	201 - 400	401 - 600	601 - 800	801 - 1000
Peso	1	2	3	4	5

VIII. **Ilha de Administração da infraestrutura de Business Intelligence:** sustentação do serviço de BI, que compreende a extração, transformação e carga de dados, modelagem de banco de dados (OLAP, ROLAP e HOLAP), medição de resultados, acompanhamento de indicadores de desempenho, busca de informações em diferentes sistemas e sua consolidação com demais informações (internas ou externas).

Business Inteligence	Complexidade da Infraestrutura (CI):				2,00
Qtd de Ferramentas de BI	Até 2	Até 3	Até 4	Até 5	
Peso	2	3	3	4	
Quantidade de Base de Dados	Até 2	03 - 04	05 - 06	07 - 08	09 - 10
Peso	2	3	4	5	6
Processos de negócio envolvidos	Até 2	03 - 04	05 - 06	6 - 06	
Peso	2	3	4	5	
Processos de negócio envolvidos	07 - 08	09 - 10	11 - 12	12 - 12	
Peso	5	6	7	8	

IX. **Ilha de Administração da infraestrutura de Virtualização:** sustentação do serviço de virtualização, que compreende o gerenciamento, sustentação, instalação, manutenção e suporte a servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados a gerenciamento de servidores virtualizados, suporte a incidentes, sistemas de segurança, gerência de servidores físicos, virtuais e clusterizados, análise de capacidade e performance.

Virtualização	Complexidade da Infraestrutura (CI):				2,33
Quantidade de soluções de Virtualização	Até 1	02 - 03	04 - 05	5 - 05	
Peso	1	2	3	4	
Quantidade de Hosts de Virtualização	Até 5	06 - 10	11 - 15	12 - 15	
Peso	2	3	4	5	
Quantidade de servidores virtuais	Até 100	101 - 200	201 - 300	301 - 400	401 - 500
Peso	1	2	3	4	5

X. **Ilha de Administração da Infraestrutura de Aplicações:** sustentação do serviço de infraestrutura para aplicações e portais em produção, que compreende as atividades de análise, proposição de melhoria e execução

de eventuais ações emergenciais para mitigação de incidentes e problemas na infraestrutura e/ou código-fonte dos sistemas de informação e portais desenvolvidos e/ou mantidos pela Contratante e todos os ICs (em nível de software) que os compõem e que estejam, exclusivamente, em ambiente de produção.

Infraestrutura Aplicações Complexidade da Infraestrutura (CI): 2,00

Quantidade de servidores Web	Até 50	51 - 100	101 - 150	102 - 150
Peso	1	2	3	4
Quantidade de servidores Web	151 - 200	201 - 250	251 - 300	252 - 300
Peso	4	5	6	7

Quantidade de aplicações web	Até 50	51 - 100	101 - 150	102 - 150
Peso	1	2	3	4
Quantidade de aplicações web	151 - 200	201 - 250	251 - 300	252 - 300
Peso	4	5	6	7

Quantidade de portais e subsites	Até 1	02 - 03	04 - 05	5 - 05
Peso	1	2	3	4

XI. Ilha de Administração da infraestrutura de Segurança da Informação: sustentação do serviço de segurança da informação no âmbito da Tecnologia da Informação, que compreende os serviços de instalação, manutenção e suporte aos serviços tecnológicos relacionados à segurança da informação e que estão, além da rede interna, na borda do ambiente tecnológico, protegendo todo o perímetro que faz fronteira com a Internet utilizados pelo Contratante, tais como firewall, anti-DDoS, IDS/IPS, AntiSpam, antivírus, filtros de conteúdo Web, balanceadores de carga, resolução de nomes externos e etc. garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados, além de administrar os serviços de redes privadas virtuais (VPNs).

Segurança Complexidade da Infraestrutura (CI): 2,50

Quantidade de soluções de Firewall	Até 2	03 - 04	05 - 06	6 - 06
Peso	1	2	3	4

Quantidade de agentes de Antivirus instalados no ambiente	Até 250	251 - 500	501 - 750	751 - 1000
Peso	2	3	4	5
Quantidade de agentes de Antivirus instalados no ambiente	1001 - 2000	1001 - 1250	1251 - 1500	1252 - 1500
Peso	5	6	7	8

Quantidade de caixas protegidas pelo Antispam	Até 500	501 - 1000	1001 - 1500	1002 - 1500
Peso	2	3	4	5
Quantidade de caixas protegidas pelo Antispam	1501 - 2000	2001 - 2500	2501 - 3000	2502 - 3000
Peso	5	6	7	8

Quantidade de outras soluções de segurança	Até 2	03 - 04	05 - 06	6 - 06
Peso	1	2	3	4

- XII. **Ilha de Administração da infraestrutura de Mensageria e Colaboração:** sustentação dos serviços de mensageria e colaboração, que compreendem os serviços de instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria e colaboração (Groupware) utilizado pela VALEC, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento dos serviços e sua proteção contra spams.

Mensageria e Colaboração	Complexidade da Infraestrutura (CI):				2,00
Quantidade de soluções de mensageria	Até 2	03 - 04	05 - 06	6 - 06	
Peso	1	2	3	4	
Quantidade de servidores de e-mail	Até 2	03 - 04	05 - 06	6 - 06	
Peso	1	2	3	4	
Quantidade de contas de e-mail	Até 500	501 - 1000	1001 - 1500	1002 - 1500	
Peso	2	3	4	5	
Quantidade de contas de e-mail	1501 - 2000	2001 - 2500	2501 - 3000	2502 - 3000	
Peso	5	6	7	8	
Quantidade de grupos de distribuição	Até 50	51 - 100	101 - 150	102 - 150	
Peso	1	2	3	4	
Quantidade de grupos de distribuição	151 - 200	201 - 250	251 - 300	252 - 300	
Peso	4	5	6	7	

- XIII. **Ilha de apoio à continuidade e melhoria de processos e procedimentos de Governança de TIC:** apoio à sustentação das ações necessárias para a continuidade de negócio e governança, primando pela sustentação da qualidade dos processos e procedimentos de incidentes, requisições, configuração e ativos, base de conhecimento, eventos, liberação, problema, mudanças, continuidade, catalogo, níveis de serviço e pela disponibilidade dos serviços de forma a manter a governança de TI, contemplando atualização de documentação de atividades em geral e definição de novos padrões, criação ou atualização de procedimentos de monitoração e para a base de conhecimento, e apoio à VALEC para disponibilização de indicadores, na implementação de recomendações de auditorias (internas e externas) e apoiar a VALEC em ações de melhoria continuada dos processos e procedimentos de TI e sugestão de melhorias no processo de gestão documental da VALEC.

Continuidade e Governança de TI

Complexidade da Infraestrutura (CI):

3,00

Quantidade de políticas e procedimentos de gerenciamento de processos de Governança de TI	Até 10	11 - 20	21 - 30	22 - 30
Peso	1	2	3	4
Quantidade de políticas e procedimentos de gerenciamento de processos de Governança de TI	31 - 40	41 - 50	51 - 60	52 - 60
Peso	4	5	6	7
Quantidade de processos COBIT implantados	Até 2	03 - 04	05 - 06	06 - 07
Peso	1	2	3	4
Quantidade de processos COBIT implantados	08 - 09	10 - 11	12 - 13	14 - 15
Peso	5	6	7	8
Quantidade de Processos ITIL implantados	Até 5	06 - 10	11 - 15	12 - 15
Peso	1	2	3	4
Quantidade de Processos ITIL implantados	16 - 20	21 - 25	25 - 30	26 - 30
Peso	4	5	6	7

XIV. **Ilha de Apoio técnico-operacional aos Portais Corporativos:** apoiar nas atividades operacionais de forma a garantir a disponibilidades dos portais corporativos da VALEC (operação) e sua aderência de conteúdo, atendimento às solicitações dos usuários (gestão de acesso – conteúdo específico), contemplando apoio técnico às ações de endomarketing e política de comunicação, bem como elaboração de documentação necessária para conclusão das atividades.

Suporte Técnico-Operacional Portais

Complexidade da Infraestrutura (CI):

1,50

Quantidade de Portais Corporativos	Até 5	06 - 10	11 - 15	12 - 15
Peso	1	2	3	4
Quantidade de Portais Corporativos	16 - 20	21 - 25	25 - 30	26 - 30
Peso	4	5	6	7
Quantidade de Banco de Dados Distintos utilizados pelos Portais	Até 50	51 - 100	101 - 150	151 - 200
Peso	2	3	4	5
Quantidade de soluções CMS distintas	Até 2	03 - 04	05 - 06	6 - 06
Peso	1	2	3	4
Quantidade de Tecnologias distintas (ex: Plone/Phyton, PHP, Java, SHAREPOINT e .NET)	Até 2	03 - 04	05 - 06	6 - 06
Peso	1	2	3	4

XV. **Ilha de apoio ao mapeamento e controle de inventário de ativos da informação:** mapear inventário de softwares adquiridos, sistemas desenvolvidos, legislações vigentes da VALEC, processos operacionais e ativos da informação, contemplando o levantamento de inventário dos softwares adquiridos, de sistemas desenvolvidos, de inventário da legislação, de inventário dos processos operacionais, bem como análise do inventário levantado, a consolidação das informações em ferramenta

designada pela VALEC e elaboração de documentação necessária para conclusão das atividades.

Mapeamento e controle de inventário de ativos da informação

Complexidade da Infraestrutura (CI):

2,75

Quantidade de processos operacionais, documentados e não documentados inventariados pelo órgão	Até 500	501 - 1000	1001 - 1500	1501 - 2000
Peso	1	2	3	4
Quantidade de processos operacionais, documentados e não documentados inventariados pelo órgão	2001 - 2500	2501 - 3000	3001 - 3500	3501 - 4000
Peso	4	5	6	7

Quantidade de legislação vigente inventariadas pelo órgão	Até 500	501 - 1000	1001 - 1500	1501 - 2000
Peso	2	3	4	5
Quantidade de legislação vigente inventariadas pelo órgão	2001 - 2500	2501 - 3000	3001 - 3500	3501 - 4000
Peso	6	7	8	9

Quantidade de sistemas desenvolvidos inventariados pelo órgão	Até 50	51 - 100	101 - 150	151 - 200
Peso	1	2	3	4
Quantidade de sistemas desenvolvidos inventariados pelo órgão	201 - 250	251 - 300	301 - 350	351 - 400
Peso	4	5	6	7

Quantidade de softwares adquiridos inventariados pelo órgão	Até 50	51 - 100	101 - 150	102 - 150
Peso	1	2	3	4
Quantidade de softwares adquiridos inventariados pelo órgão	151 - 200	201 - 250	251 - 300	252 - 300
Peso	4	5	6	7

✓ **Complexidade do Serviço**

Definida em razão da complexidade técnica das tarefas a serem executadas em razão do grau de especialização e/ou conhecimento técnico necessários para execução do respectivo serviço, conforme disposto no início deste Anexo.

✓ **Disponibilidade**

Definida em razão da necessidade de disponibilidade de atendimento (presencial e/ou remoto) dos recursos técnicos no ambiente da VALEC, definido em razão da janela de atendimento, por exemplo: 24 x 7; 12 x 5, para composição da fórmula deverá ser considerado o valor total de horas no mês para a disponibilidade recursos técnicos no mês, conforme abaixo:

Horas no dia	Quantidades de Dias no Mês	Disponibilidade do Serviço (em horas no mês)	Regime de Atendimento
8	21	168	8 x 5
10	21	210	10 x 5
12	21	252	12 x 5

Para a “Ilha de **Monitoramento** do ambiente de Infraestrutura” deverá ser considerada a fórmula abaixo:

Fórmula para calcular a quantidade de Unidades de Serviços Técnico (UST)

Cálculo Quantidade de UST = (Complexidade da Infraestrutura)*(Disponibilidade)*(Tipo de Monitoração)

Sendo:

- **Complexidade da Infraestrutura (CI)** = Média aritmética simples da complexidade dos Fatores de Infraestrutura de cada “área de atuação” (média aritmética do resultado de todos os fatores do levantamento do ambiente atual da VALEC, ou seja, considera as respostas indicados pela VALEC).
- **Disponibilidade (D)** = disponibilidade do monitoramento, ou seja, a janela de monitoramento para os itens de monitoramento indicados pela VALEC.
- **Tipo de Monitoração (TM)** = indica o tipo de monitoração desejada: reativa, proativa ou inteligente.

✓ **Complexidade da Infraestrutura (CI)**

Deverá ser considerada a mesma regra indicada anteriormente.

✓ **Disponibilidade**

Indica a disponibilidade do serviço (horas no mês) de monitoramento, indica a janela de monitoramento a ser executada pela Contratada, conforme tabela abaixo:

Horas no dia	Quantidades de Dias no Mês	Disponibilidade (em horas no	Regime de Atendimento
24	30	720	24 x 7
Período noturno, finais de semana e feriado	30	468	----
12 (período diurno em dias úteis)	21	252	12 x 5
13 (período diurno em dias úteis)	21	273	13 x 5

Tabela de Referência para a Disponibilidade do Serviço

✓ **Tipo de Monitoração**

Indica o peso do tipo de monitoração a ser realizado, que deverá ser considerado na fórmula de cálculo do quantitativo de UST, conforme indicado abaixo:

Tipo de Monitoramento (TM)	
Monitoramento proativo e em tempo real do ambiente de TI (executa plano de comunicação e script pré-definido)	2
Monitoramento inteligente para elementos e áreas essenciais ao negócio (executa plano de comunicação, script pré-definido e atua no 1o nível da resolução do problema - execução de procedimentos técnicos)	3

3. Serviços de SUPORTE Técnico para Atendimentos DE DEMANDAS Eventuais ou Programados e de projetos

3.1 São demandas eventuais que poderão ser requisitadas a qualquer tempo, com característica de execução de forma eventual ou programada e/ou atendimento de CHAMADOS de suporte que, por sua natureza, devam ser realizadas em dia não útil, ou fora do horário de expediente normal das Ilhas cujos conhecimentos técnicos sejam necessários para sua realização.

3.2 Neste contexto, garantindo que questões eventuais, que precisem de análises mais avançadas, relacionadas ao funcionamento da infraestrutura sejam

atendidas pela CONTRATADA.

- 3.3** Pode ainda ser relacionada à necessidade de apoio à implantação ou execução de projetos específicos para o funcionamento dos serviços ou atendimento de necessidades específicas da VALEC.
- 3.4** Todos os serviços serão demandados por meio de ORDEM DE SERVIÇO previamente negociada e precificada segundo os limites e critérios. Não possuindo periodicidade de execução definida ou características de serviço continuado.
- 3.5** As demandas de curta duração (eventual ou programada) deverão ser remuneradas pelo número de execuções no período, sendo realizadas de forma planejada, com início e término preestabelecido.
- 3.6** Os projetos serão compostos por um conjunto de demandas, podendo seu conjunto atender as necessidades de estudos, projetos e planos do órgão, garantindo a execução de necessidades com características de projetos, que precisem de análises mais avançadas e execução por parte da Contratada.
- 3.7** Assim, o quantitativo de UST para este serviço considera o impacto de sua execução para o negócio da VALEC, a necessidade de interação para sua execução, tecnologia envolvida, tempo aproximado de execução e a complexidade técnica e grau de especialização para sua execução, o racional de cálculo do quantitativo de UST está demonstrado na fórmula abaixo:

Fórmula para calcular a quantidade de Unidade de Serviço Técnico (UST)

Cálculo Quantidade de UST = (Impacto para o negócio)*(Parâmetros de Influência)*(Complexidade)

Sendo:

- **Impacto para o negócio (I)** = peso que representa o grau de impacto para o negócio da VALEC considerando o escopo da demanda ou projeto.
- **Parâmetros de Influência (PI)** = indica o grau de influência, na execução da demanda, dos seguintes parâmetros: interação, tecnologia e tempo estimado de execução.
- **Complexidade (C)** = complexidade do serviço (tabela de complexidade) - suporte.

✓ **Impacto para o negócio**

Considera o grau de impacto da demanda ou projeto para o negócio da VALEC, conforme tabela abaixo:

Impacto para o Negócio (I)	Fator
Baixo Impacto	2
Médio Impacto	3
Alto Impacto	4

✓ **Parâmetros de Influência**

Considera o grau de influência, na execução da demanda, dos seguintes parâmetros:

interação, tecnologia e tempo estimado de execução.

O cálculo desse parâmetro considera o grau de influência e o peso atribuído a cada um dos parâmetros, conforme abaixo:

Demandas Eventual ou Projetos (conjunto de demanda/tarefa)			
Parâmetros de Influência na	Valores Possíveis (Fator de Multiplicação)		Peso
	Fator	Descrição	
Interação	1	Sem interação (envolve apenas equipe contratada)	1
	2	Interna (equipe contratada e equipe órgão)	
	3	Externa (envolve outros órgãos e/ou fornecedores)	
Tecnologia Envolvida	1	Utilizada no órgão	2
	2	Não utilizada pelo órgão	
Duração **	1	Até 2horas	3
	2	2 horas <duração < 4 horas	
	4	4 horas <duração < 8 horas	
	5	8 horas <duração < 10 horas	
	6	10 horas <duração < 12 horas	
	8	12 horas <duração < 16 horas	
	12	16 horas <duração < 24 horas	
	18	24 horas <duração < 36 horas	
	20	36 horas <duração < 40 horas	

** No caso de demanda/tarefa que demande mais de 40 horas, deverão ser abertas duas ou mais tarefas (conforme a carga horária necessária).

$$\text{Parâmetro de Influência} = [(Fator Interação * 1) + (Fator Tecnologia * 2) + (Fator Duração*3)]$$

✓ Complexidade do Serviço

Definida em razão da complexidade técnica das tarefas a serem executadas em razão do grau de especialização e/ou conhecimento técnico necessários para execução do respectivo serviço, conforme disposto no início deste Anexo.

ANEXO B – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

• **SERVIÇOS DO TIPO “SUSTENTAÇÃO”**

○ **Ilha de Atendimento aos Usuários (Remoto e Presencial)**

Indicadores	Meta	Glosa	Limite da Glosa
Resolver incidentes e requisições com prioridade baixa em até 16 horas úteis.	>= 95%	1% para cada chamado não atendido	10%
Resolver incidentes e requisições com prioridade média em até 8 horas úteis.	>= 95%	1% para cada chamado não atendido	10%
Resolver incidentes e requisições com prioridade alta em até 4 horas úteis.	>= 95%	1% para cada chamado não atendido	10%
Resolver incidentes e requisições com prioridade VIP em até 2 horas úteis.	>= 90%	2% para cada chamado não atendido	10%
Atendimento de incidentes ronda proativa	>= 10%	1% para por mês com percentual abaixo da meta	1%
Garantir índice de satisfação do cliente na Pesquisa de satisfação respondida.	>= 95%	2% por ponto percentual abaixo do limite.	10%
Tempo médio de espera em fila (Telefone).	30 segundos	1% por segundo acima do limite	10%
Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	2%	2% para cada chamado.	10%
Capturar chamados em até 30 minutos após o escalonamento para suporte de 2º Nível.	>= 90%	1% para cada chamado não capturado.	10%

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

- () – Relatório com o quantitativo de ligações recepcionadas pela URA e/ou Central Telefônica;
- () – Relatório com o quantitativo de chamados solucionados dentro dos SLA's acordados;
- () – Relatório com a comprovação de atendimento do índice de satisfação acordado;

○ **Ilha de Monitoração do ambiente de Infraestrutura**

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
Executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas em serviços críticos.	Máximo em 20 minutos	0,5 % para cada falha de ocorrência	15%
Emitir relatório consolidado de monitoramento.	4º dia útil do mês subsequente.	2 % por dia útil de atraso	10%

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

- () – Relatório da Monitoração, contendo as falhas críticas, número de ocorrências, indisponibilidade dos serviços e ações executadas.

○ **Ilha de Administração da infraestrutura de Banco de Dados (SGBDs)**

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
Disponibilidade dos SGBD's e base de dados.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite
Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros.	90%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	20% se ultrapassar a meta.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

- () Relatório que evidencia a disponibilidade dos SGBD's e as bases de dados por meio da ferramenta de monitoração;
- () Relatório de incidentes relacionados aos SGBD's e as bases de dados;

○ **Ilha de Administração da infraestrutura de Geoprocessamento**

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
Disponibilidade da infraestrutura utilizada para execução dos serviços de Georreferenciamento.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite
Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros.	90%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	20% se ultrapassar a meta.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

- () Relatório que evidencia a disponibilidade da infraestrutura de geoprocessamento por meio da ferramenta de monitoração;
- () Relatório de incidentes relacionados à infraestrutura de geoprocessamento.

○ **Ilha de Administração da infraestrutura dos Sistemas Operacionais**

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
Disponibilidade dos sistemas operacionais.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite
Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros.	90%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	20% se ultrapassar a meta.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

- () Relatório que evidencia a disponibilidade dos sistemas operacionais por meio da ferramenta de monitoração;
- () Relatório de incidentes relacionados aos sistemas operacionais;

○ **Ilha de Administração da infraestrutura de Rede**

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
Disponibilidade da Rede computacional corporativa.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite
Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros.	90%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	20% se ultrapassar a meta.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

- () Relatório que evidencia a disponibilidade da infraestrutura de rede por meio da ferramenta de monitoração;
- () Relatório de incidentes relacionados à rede corporativa;

○ **Ilha de Administração da infraestrutura de Backup**

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
Recuperar os arquivos ou diretórios solicitados e dentro do tempo de retenção.	95% das solicitações	10% por não conformidade	30% se maior ou superior 3
Efetuar backup de todos os servidores acordados do ambiente corporativo do	95% dos servidores	0,5% por ocorrência	20 % da atividade mensal

CPD.			
Disponibilidade da solução de backup.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	30% se ultrapassar o limite
Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros.	95%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	20% se ultrapassar a meta.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

- () Relatório que evidencia a execução do backup por meio do diário de bordo;
- () Relatório informando o espaço utilizado para backup;
- () Relatório de incidentes relacionados a solução de backup;

○ **Ilha de Administração da infraestrutura de Armazenamento e Storage**

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
Disponibilidade das soluções de Storage.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%.	20% se ultrapassar o limite.
Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros.	95%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	20% se ultrapassar a meta.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

- () Relatório informando o espaço utilizado e disponível nos storages para armazenamento de dados;
- () Relatório de incidentes relacionados as soluções de storages.

○ **Ilha de Administração da infraestrutura de Business Intelligence (BI)**

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
Disponibilidade do ambiente de infraestrutura de BI.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite
Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros.	90%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	20% se ultrapassar a meta.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

○ **Ilha de Administração da infraestrutura de Virtualização**

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
Disponibilidade do ambiente de infraestrutura de virtualização.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite
Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros.	90%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	20% se ultrapassar a meta.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

- () Relatório que evidencia a disponibilidade da infraestrutura de virtualização por meio da ferramenta de monitoração;
- () Relatório de incidentes relacionados a infraestrutura de virtualização;

○ **Ilha de Administração da infraestrutura de Aplicações**

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
-------------	------	-------	--------

Disponibilidade do ambiente de infraestrutura de aplicações.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite
Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros.	90%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	20% se ultrapassar a meta.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

- () Relatório que evidencia a disponibilidade da infraestrutura de aplicações por meio da ferramenta de monitoração;
- () Relatório de incidentes relacionados a infraestrutura de aplicações;

○ **Ilha de Administração da infraestrutura de Segurança da Informação**

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
Disponibilidade do ambiente de infraestrutura de Segurança da Informação.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite
Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros.	90%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	20% se ultrapassar a meta.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

- () Relatório que evidencia a disponibilidade da infraestrutura de segurança da informação por meio da ferramenta de monitoração;
- () Relatório de incidentes relacionados a infraestrutura de segurança da informação;

○ **Ilha de Administração da infraestrutura de Mensageria e Colaboração**

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
Disponibilidade do ambiente de infraestrutura de Mensageria e Colaboração.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite
Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros.	90%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	20% se ultrapassar a meta.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

- () Relatório que evidencia a disponibilidade da infraestrutura de Mensageria e Colaboração por meio da ferramenta de monitoração;
- () Relatório de incidentes relacionados a infraestrutura de mensageria e colaboração;

○ **Ilha de Apoio à continuidade e melhoria de processos e procedimentos de Governança de TIC**

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
Taxa de Tarefas Realizadas A taxa é dada pelo número total de tarefas realizadas dividido pelo número de tarefas previstas.	95%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	15% se ultrapassar o limite

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

- () Relatório que evidencia todas as atividades/tarefas executadas no mês referente ao serviço de apoio à continuidade e melhoria de processos e procedimentos de Governança de TIC;
- () Criação e atualização do documento "Plano de Continuidade".

○ **Ilha de Apoio técnico-operacional aos Portais Corporativos**

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
-------------	------	-------	--------

Taxa de Tarefas Realizadas			
A taxa é dada pelo número total de tarefas realizadas dividido pelo número de tarefas previstas.	95%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	15% se ultrapassar o limite

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

() Relatório que evidencia todas as atividades/tarefas executadas no mês referente ao serviço de apoio técnico-operacional aos Portais Corporativos;

o **Ilha de Apoio ao mapeamento e controle de inventário de ativos da informação**

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
Taxa de Tarefas Realizadas			
A taxa é dada pelo número total de tarefas realizadas dividido pelo número de tarefas previstas.	95%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	15% se ultrapassar o limite

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

() Relatório que evidencia todas as atividades/tarefas executadas no mês referente ao serviço de apoio ao controle de inventário de ativos da informação;

() Criação e atualização de todos os itens de inventário de ativos da informação no sistema de gerenciamento de serviços implantado na VALEC.

o **Plano de Capacitação Continuada**

Indicadores	Meta	Glosa	Limite
Realizar todos os treinamentos previstos no Plano de Capacitação Continuada	90%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	15% se ultrapassar o limite

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES

() Relatórios e Certificados comprovando o atendimento das exigências previstas no Plano de Capacitação Continuada;

• SERVIÇOS DO TIPO “SUPORTE” - Indicador de Ordens de Serviço Concluídas com Atraso

INDICADOR Nº 1	ID_OS_A = ÍNDICE DE ORDENS DE SERVIÇO CONCLUÍDAS COM ATRASO
Finalidade	Verificar se o prazo acordado para a conclusão das ordens de serviço foi cumprido.
Periodicidade	Mensal (entre o 5º (quinto) e 10º (décimo) dia útil de cada mês subsequente).
Unidade de medida	Percentual.
Como medir	Mensal (entre o 5º (quinto) e 10º (décimo) dia útil de cada mês subsequente), contabilizando todas as ordens de serviço concluídas no período.
Limite aceitável	Até 5% (cinco por cento) de atraso na conclusão das ordens de serviço do período.
Fórmula	$ID_{OS_A} = (T_{OS_A} / T_{OS}) \times 100$ <p>Onde:</p> <p>T_{OS_A} = Total de ordens de serviço concluídas com atraso no período.</p> <p>T_{OS} = Total de ordens de serviço concluídas no período.</p>
Observação	<ul style="list-style-type: none"> Este indicador se aplica até o limite de 30 (trinta) dias de atraso na entrega dos serviços solicitados na ordem de serviço. A partir do 31º dia, incidirão apenas as penalidades previstas em contrato.

Serão seguidos os seguintes níveis mínimos de serviço:

N.	Indicador	Modo	Nível mínimo aceitável	Nível máximo esperado	Ocorrência de Atrasos (total ocorrência das OS)	Redutor no pagamento da fatura
1	Índice de ordens de serviço concluídas com atraso	% (Total de ordens de serviço concluídas com atraso) / (Total de ordens de serviço concluídas)	95% das ordens de serviço concluídas nos prazos acordados.	100% das ordens de serviço concluídas nos prazos acordados.	>= 95 a <= 100%	12%
					>= 70% e < 95%	10%
					>= 55% e < 70%	8%
					>= 40% e < 55%	6%
					>= 6% e < 40%	4%

ANEXO C - REQUISITOS MÍNIMOS DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

1. Requisitos Técnicos

1.1. Requisitos Gerais

a. A solução para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM) a ser implantada deverá estar em sua última versão, que por sua vez deverá ser certificada por órgão credenciado da APM Group na categoria “Endorsed Software Tools” (<https://www.axelos.com/licensing/itil-software-scheme/endorsed-software-tools>) ou “PinkVERIFY™ Toolsets” (<https://pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>) da Pink Elephant pelo menos nos seguintes processos:

- Gerenciamento de Portfólio;
- Gerenciamento de Catálogo de Serviços
- Gerenciamento de Nível de Serviços
- Gerenciamento de Incidente
- Cumprimento de Requisição
- Gerenciamento do Conhecimento
- Gerenciamento de Problema
- Gerenciamento de Mudança
- Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
- Gerenciamento de Liberação e Implantação
- Gerenciamento de Eventos
- Gerenciamento da Disponibilidade
- Gerenciamento da Continuidade

b. O acesso ao banco de dados deverá ser por meio de comandos SQL (utilizando acesso nativo). O sistema deve suportar, no mínimo, as seguintes tecnologias de banco de dados: Microsoft SQL Server, Oracle Database e PostgreSQL.

c. Os relatórios do sistema deverão ter opção de visualização em tela.

d. O CONTRATANTE deverá ter acesso completo ao banco de dados e suas respectivas documentações.

e. A solução deverá possibilitar ao CONTRATANTE desenvolver códigos próprios para execução de forma integrada ao sistema.

- f. A solução deve ser desenvolvida para execução em ambiente WEB, não sendo permitido o uso de emuladores ou softwares adicionais que simulem execução WEB. Todo acesso ao sistema deverá ser feito via “Browser” e compatível com os navegadores Internet Explorer, Google Chrome e Firefox.
- g. O sistema deverá possuir uma ferramenta de ajuda on-line (Help) padrão do software.
- h. O sistema deverá possuir e manter arquivos de log de auditoria.
- i. O sistema deverá possuir módulo responsável pela produção de relatórios gerenciais parametrizados, com uso de Data Warehouse (Business Objects) da VALEC com a possibilidade de fazer cruzamento de dados, aos moldes de uma ferramenta de Business Intelligence (BI), para a realização de auditoria e de análise estatística das informações pertencentes à VALEC.

1.2. Requisitos de Segurança

- a. O sistema deverá prever controle de acesso dos usuários, e quaisquer outros que possam acessá-lo.
- b. O controle de acesso deverá ser feito através de associação de cada usuário do sistema a um nível de acesso (perfil).
- c. A atribuição de perfil deverá ser gerenciada por usuários com status de administrador do sistema.
- d. O perfil deverá definir quais as informações que o usuário poderá ter acesso e que tipo de transações poderá executar sobre as mesmas (consulta, inclusão, alteração ou exclusão), observando-se, ainda, a unidade orçamentária/gestora a que pertence (áreas específicas da VALEC).
- e. O sistema deverá registrar todo histórico de transações (consulta, inclusões, alterações e exclusões) em uma estrutura de "log" e possibilitar posterior limpeza, de forma seletiva.
- f. O sistema deverá possuir módulo de auditoria que, baseado nos registros de log, permita a geração de relatórios para compor instrumentos de prova.
- g. O sistema deverá prever a utilização de certificados digitais em conformidade com as regras da ICP-Brasil para acesso via navegadores na Internet.
- h. O sistema deverá utilizar criptografia nas transações WEB.
- i. Registro de nome e matrícula do servidor que fizer transações no sistema.

1.3. Arquitetura Tecnológica da VALEC

- a. O sistema oferecido deverá atender aos seguintes requisitos:
 - i. Plataforma operacional - Front-end:

- ii. Obrigatoriamente o sistema oferecido deverá operar na plataforma Web e homologado com os seguintes browsers: Internet Explorer, Mozilla Firefox e Chrome.

1.4. Estrutura de Banco de Dados

- a. O software deverá ser homologado e gerenciado pelo Banco de Dados relacional, com acesso restrito por usuário, sendo que a política de segurança deverá ser responsabilidade da CONTRATADA;

2. Requisitos funcionais e operacionais

2.1. Recursos para o desenvolvimento e customização da plataforma

- a. A solução fornecida pela CONTRATADA deverá possuir recursos prontos para uso (selfservice), dos itens a seguir, que serão “utilizados” na customização da Plataforma:

1. Workflow Gráfico;
2. Desenho de Formulário;
3. Desenho de Relatórios;
4. Notificações;
5. SLAs;
6. Criação e gerenciamento do dicionário de dados e tabelas;
7. Criação automática de formulários para manutenção de tabelas criadas na Plataforma;
8. Criação de Portais e Widgets;
9. Criação de Pesquisa de Satisfação;
10. Catálogo de Serviços;
11. Base de Conhecimento;
12. Colaboração (Chat e Fórum de Discussão);
13. Desenvolvimento e/ou replicação para dispositivos móveis;
14. Camada de integração via Webservice (REST e SOAP) e ODBC;
15. Segurança - Configuração de acesso para qualquer Aplicativo da plataforma;
16. Armazenamento de conteúdo não relacional, tais como vídeos, imagens, áudios e outros;
17. Disponibilização de cadastros como serviços / API Web;
18. Portal de gerenciamento de usuários, com permissões por grupos e perfis.

- b. A CONTRATADA deverá prover Licenças de Softwares e todos os componentes necessários para o perfeito funcionamento das aplicações requeridas neste documento.

- c. Deverão ser fornecidos todos os recursos e componentes necessários para viabilizar as integrações com as tecnologias dos Sistemas legados da VALEC, minimamente:

- i. Para Autenticação - Microsoft Active Directory;

- ii. Para Inventário – Microsoft System Center;
- iii. Para Conexão Remota (interna) – Microsoft System Center;
- d. Possuir recursos via software que permita integração bidirecional com Sistemas legados da VALEC, por meio de serviços SOAP (Simple Object Access Protocol), REST (Representational State Transfer) e importação de arquivos com funções de extração, transformação e carga de dados (ETL - Extract, Transform, Load).
- e. Disponibilizar API's (Application Programming Interface) para permitir a customização das aplicações nativas da plataforma de maneira a atender os requisitos próprios da CONTRATANTE.
- f. Disponibilizar uma IDE (Integrated Development Environment) para criação do Ambiente de Desenvolvimento Integrado, a fim de possibilitar desenvolvimentos e customizações de aplicativos, via browser.
 - i. A IDE disponibilizada deve permitir o acesso aos objetos da Plataforma de Serviços e o gerenciamento das tarefas dos desenvolvedores, bem como utilização de linguagens de programação abertas, padrões de mercado, HTML (Hypertext Markup Language), CSS (Cascading Style Sheets), JavaScript e Apache Jelly.
- g. Em casos de necessidades de customizações das funcionalidades requeridas pela VALEC, a Solução ofertada deverá permitir programação baseada em linguagens abertas padrão de mercado, tais como Java, JavaScript ou Dot Net.
- h. Possibilitar modelagem do banco de dados e o desenvolvimento de formulários, fluxos, relatórios e *dashboards*.
- i. A Plataforma de Serviços deve fornecer recursos (nativos) para desenvolvimento de aplicações em Plataformas mobiles.
- j. Permitir acesso por meio dos principais navegadores web browser e por meio de dispositivos móveis (smartphones e tablets com sistemas operacionais IOS e Android).
- k. Permitir a parametrização de layout de formulários e listas para melhor visualização em dispositivos móveis.
- l. Permitir integração com soluções de terceiros para envio de SMS.
- m. Possuir acionamentos, modelos de notificação para reutilização, possibilidade de utilização de campos dinâmicos no corpo da mensagem e visualização de logs das notificações enviadas e recebidas na Plataforma.
- n. A Plataforma de Serviços deverá possuir mecanismos para criação de pesquisas de satisfação, condições de envio, armazenamentos dos dados (pesquisas

respondidas), métricas, geração de KPIs (Key Performance Indicators), painéis e relatórios.

- i. Os relatórios e métricas devem ser distribuídas e recebidas por meio de e-mail e pelo portal da solução de gestão de TI.
- ii. Todos os relatórios devem mostrar dados em tempo real, com possibilidade de drill down para visualização dos detalhes de seu conteúdo.
- o. A Plataforma de Serviços deverá fornecer a criação e gerenciamento de SLA (Service Level Agreement), OLA (Operation Level Agreement) e UC (Underpinning Contract) para todos os serviços desenvolvidos e aqueles ofertados no formato self-service.
- p. A plataforma deverá permitir o acionamento, pausa e parada do SLA, OLA e UC, através de condições, sem necessidades de programação, conforme parametrização de tempo acordado e fluxo de escalonamento, com designação automática de equipes e notificações.

2.2. Requisitos Funcionais Mínimos

1. Possuir interface web;
2. Possuir cadastro de clientes (podendo ser criadas estruturas internas de clientes);
3. Permitir que o usuário final ou analistas anexem links para documentos ao incidente;
4. Permitir que o usuário final ou analistas anexem documentos completos ao incidente;
5. Permitir a priorização dos incidentes;
6. Permitir que os incidentes sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria;
7. Disponibilizar interface web para que os usuários finais possam abrir os incidentes sem a interação de um analista;
8. Permitir criação de catálogo de negócio;
9. Permitir vinculação dos serviços do catálogo de negócios com os serviços do catálogo técnico;
10. Permitir abertura de incidentes pelo Portal de Atendimento ao Usuário;
11. Possibilitar o relacionamento dos incidentes com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
12. Permitir a abertura de incidentes facilitada por meio do envio de e-mail;
13. Permitir registrar ocorrências de atendimento das solicitações de serviço, mudança, problema e aprovações;
14. Permitir acesso a FAQ pelo usuário;
15. Permitir que os incidentes possam ser associados aos itens de configuração cadastrados no CMDB (Configuration Management Database);
16. Permitir a geração de solicitações de mudanças a partir de um incidente;
17. Monitorar e emitir relatórios sobre os incidentes;
18. Permitir categorizar problemas;

19. Permitir atuar preventivamente na detecção de problemas através do uso de técnicas de análise de tendências;
20. Permitir a anexação de links para documentos ao problema;
21. Permitir a anexação de documentos completos ao problema;
22. Permitir a priorização dos problemas;
23. Permitir que os problemas sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria;
24. Possibilitar o relacionamento dos problemas com outros incidentes, problemas ou mudanças;
25. Permitir a criação de um fluxo de aprovações para as mudanças;
26. Permitir gerenciar as atividades de implantação das mudanças;
27. Monitorar e emitir relatórios sobre a implantação das mudanças;
28. Permitir revisar e encerrar os processos de mudanças;
29. Permitir o agendamento de atividades periódicas;
30. Possuir calendário de visualização para facilitar o planejamento das mudanças;
31. Permitir a anexação de links para documentos à solicitação de mudança;
32. Permitir a anexação de documentos completos à solicitação de mudança;
33. Permitir a priorização das solicitações de mudança;
34. Permitir que as mudanças sejam direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria;
35. Permitir a construção de fluxos de trabalho (com tarefas e decisões);
36. Permitir executar qualquer fluxo de trabalho construído na ferramenta;
37. Permitir gravar e guardar múltiplos processos de workflow;
38. Permitir que os controles de acesso para abrir, modificar e fechar incidentes sejam realizados com base em condições preestabelecidas;
39. Gerar trilhas de auditoria de todas as atualizações de registro de incidentes;
40. Permitir realizar desenho de mapa de interações entre os ICs para fornecimento de cada serviço e avaliar os impactos das mudanças;
41. Permitir integração com sistemas de e-mail;
42. Permitir a priorização automática, apontamento e escalção de incidentes baseados em registros de categorização;
43. Permitir a escalada automática de incidentes baseados em usuários afetados;
44. Permitir a abertura, modificação e encerramento de incidentes somente por pessoas autorizadas, possibilitando criar permissões para que uma pessoa ou um grupo tenha esses acessos a um determinado grupo de incidente;
45. Permitir indicadores de prioridade, impacto e urgência (severidade) na alocação dos registros de incidentes;
46. Permitir o roteamento automático de incidentes para grupos ou equipes de atendimento;
47. Permitir atribuir e notificar incidentes de alta prioridade para destinos múltiplos;
48. Permitir priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado;
49. Permitir encontrar uma solução/procedimentos e associar a solução/procedimentos ao incidente;
50. Permitir enviar e-mail para o usuário com o link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento;
51. Permitir reabrir um incidente fechado;
52. Permitir que as equipes de suporte e Service Desk tenham acesso ao pacote de resoluções comuns (base de conhecimento);

53. Prover acesso remoto às estações dos usuários via rede LAN/WAN;
54. Permitir que a cada registro de incidente contenha um ou mais campos para gravar informações de contato e especificação de canais para retorno;
55. Permitir que um registro de incidentes possa ser escalado com base em condições preestabelecidas ou substituir condições manualmente;
56. Permitir que os registros de incidentes tenham um ou mais campos para gravar resolução de informações, incluindo data de resolução e tempo;
57. Permitir que o registro de incidentes contenha um ou mais campos para gravar encerramento, categorização, incluindo data e hora de encerramento;
58. Permitir a integração com SLA para monitorar e controlar o tempo de resposta de incidentes e tempo de resolução com base em prioridade e/ou níveis de serviço;
59. A ferramenta permite automatizar o cálculo de prioridade com base no impacto definido e fatores de urgência;
60. Permitir enviar e-mail ao solicitante quando da abertura e encerramento do chamado, além de poder configurar notificação sobre o andamento do incidente/solicitação;
61. Permitir anexar quaisquer tipos de arquivos (.doc, .xls, .jpg, .pdf e outros);
62. Permitir a criação, modificação e encerramento de registro de problemas, com os devidos registros de data, hora, usuário entre outros atributos;
63. Permitir criar tabela de impacto e urgência para o registro de problemas;
64. Permitir rastrear o ciclo de vida de tratamento de problemas;
65. Permitir acesso a base de erros conhecidos;
66. Permitir texto livre para descrição do problema;
67. Permitir a integração com CMDB para atualizações de registro;
68. Permitir gerenciar softwares em blacklist;
69. Permitir o monitoramento de memória e disco com um threshold definido;
70. Permitir a abertura de um problema a partir de um registro de incidente;
71. Permitir o envio de e-mail para o Grupo Executor da investigação/solução e para o solicitante atingido;
72. Permitir criar regras de escalonamento;
73. Permitir criar planos de melhoria;
74. Permitir a geração de registro de mudança;
75. Permitir o acesso controlado aos registros de abertura de mudança;
76. Permitir o acesso gerenciado do módulo de mudança ao CMDB;
77. Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de uma RDM (Requisição de Mudança);
78. Permitir criar grupos autorizadores de mudança;
79. Permitir criar o CAB (Comitê de Autorização de Mudança) e inserir os devidos membros autorizadores;
80. Permitir avaliar o impacto das mudanças para poder aprovar o registro de mudança;
81. Permitir fechar um erro conhecido e um problema, quando a mudança relacionada for encerrada;
82. Permitir agendamento de atividades para os envolvidos nas RDMs;
83. Permitir a integração com processo de gerenciamento de mudança;
84. Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada;
85. Permitir o acesso ao módulo de gerenciamento da configuração para auxiliar a construção de um registro de mudança;

86. Permitir o acesso aos demais módulos de Incidente, Requisição, Problema e Liberação relacionados a mudança;
87. Permitir o cadastramento de informações para o planejamento, execução e aferição de níveis de serviço;
88. Permitir criar um registro de Nível de Serviço vinculado, para acompanhar o serviço que está sendo prestado;
89. Permitir identificar atributos de impacto nos NMS (Níveis Mínimos de Serviço);
90. Permitir o registro de detalhes de conteúdo do NMS;
91. Permitir acomodar detalhes de Acordos de Nível Operacional (ANO);
92. Permitir o cadastro de informações de serviços e controle de situação (Ativos e Inativos);
93. Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
94. Permitir o cadastro de palavras gêmeas para efeitos de pesquisa na base de conhecimento. (Ex: “Desktop” = “Computador”, “empregado” = “usuário”, “HD” = “Disco rígido”, dentre outras);
95. Permitir a criação de categorias para publicação dos documentos;
96. Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave;
97. Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
98. Permitir implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática;
99. Permitir disponibilizar a base de conhecimento acessível na web ou intranet;
100. Permitir relacionar IC ao usuário;
101. Permitir o rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB Discovery);
102. Permitir realizar o inventário automático de todas as estações de trabalho da rede, capturando informações relativas ao hardware e softwares instalados;
103. Permitir apresentar graficamente os serviços impactados de um determinado IC;
104. Permitir classificar os tipos de ativos;
105. Permitir ao acesso controlado ao CMDB;
106. Permitir o registro e gerenciamento de um item de configuração (IC);
107. Permitir criar relacionamento entre itens de configuração;
108. Permitir o registro de logs de todas as alterações realizadas nos itens de configurações;
109. Permitir registrar status dos itens de configuração;
110. Permitir integração dos registros de IC's com o módulo de incidentes;
111. Permitir o registro de vários IC's em uma RDM
112. Permitir trilha de auditoria por registro de logs;
113. Apresentar solução de gráficos e relatórios;
114. Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento;
115. Permitir realizar leitura de e-mail para incidentes e requisições de serviços;
116. Permitir criar mecanismo de visualização de serviços disponíveis ao usuário no portal;
117. Permitir fazer requisições de serviços do catálogo de negócios pelo Portal do usuário;
118. Permitir gerar log de alteração em Ics e Mudanças.

119. Permitir importar Portfólio e Catálogo de Serviços / Permitir importação de ICS do sistema OCS;
120. Permitir gerenciamento de Projetos de TI;
121. Permitir a criação de relatórios dinamicamente pelo próprio cliente;
122. Permitir a criação de Dashboards dinamicamente pelo próprio cliente;
123. Permitir acesso aplicativo mobile;
124. Permitir integração com a solução de telefonia IP, para agilizar o atendimento das solicitações de serviço através de Web Services;
125. Permitir a criação de solicitação de serviço por um atendente a partir de uma ligação atendida tornando o tempo de atendimento mais rápido;
126. Permitir integração com Open-LDAP ou Windows AD;
127. Permitir criar conhecimento com a solução resposta de uma requisição ou incidente;
128. Permitir o acesso via mobile às filas de atendimento do service desk;
129. Permitir o registro de incidentes, requisições de serviços e outras solicitações via mobile;
130. Possibilitar a realização de aprovações e acompanhamentos de solicitações via aplicativo mobile;
131. Possibilitar a verificação de status do atendimento via dispositivo móvel;
132. Possibilitar a realização de intervenções remotas em estações de trabalho;
133. Possibilitar a realização de análises técnicas remotamente;
134. Possibilitar o atrelamento de conhecimento a um serviço específico;
135. Possibilitar o vínculo de um conhecimento da base de conhecimento a um registro de solução;
136. Realizar o controle e versionamento de documento;
137. Realizar o controle de expiração de conhecimento para acompanhamento de qualidade;
138. Permitir a criação de estrutura de pastas ou categorias para controle de conhecimento;
139. Permitir o controle de acesso em nível de perfil nas pastas de conhecimento criado;
140. Realizar a criação de FAQ – Frequently Asked Questions;
141. Permitir criar templates de solicitações de serviço;
142. Permitir gerenciar ordens de serviços e suas respectivas glosas;
143. Permitir gerenciar o ciclo de vida de ordens de serviços;
144. Possibilitar criar faturas para ordens de serviços;
145. Permitir criar fórmulas personalizadas para ordens de serviços;
146. Permitir gerenciar vários contratos de serviços;
147. Permitir emitir/imprimir ordens de serviços;
148. Permitir gerenciar serviços por tipos de contratos;
149. Permitir desenvolver fluxos e vincular com objetos de negócio do cliente, alinhando o processo de trabalho aos objetivos de negócio;
150. Permitir configurar visões de dashboard para acompanhar trabalhos de equipes diferentes;
151. Permitir desenvolver cubos de relatórios dinamicamente para obtenção de informações de forma simples e rápida;
152. Permitir criar questionários dinamicamente;
153. Permitir vincular questionários com solicitações de serviço para tornar prático e ágil o atendimento do técnico de suporte (1º nível);
154. Permitir o gerenciamento de eventos de ativos de rede;
155. Permitir o inventário de ativos de rede;

156. Permitir o monitoramento de eventos a partir do inventário de rede (desktops, impressoras, switchs, dentre outros);
157. Permitir a vinculação com recurso alarmístico para o gerenciamento de ocorrências de eventos;
158. Permitir a vinculação com ferramenta de monitoramento de ativos e serviços em rede para o gerenciamento de ocorrências de eventos;
159. Permitir o co-relacionamento de ocorrências de eventos de diferentes ativos de redes;
160. Avaliar ocorrências de eventos a partir da análise de tendências.
161. Permitir a consulta histórica de ocorrências de eventos;
162. Permitir o acompanhamento em tempo real de ocorrências de eventos de ativos de rede em faixas de IP's diferentes;
163. Permitir a tomada de decisões gerenciais sobre eventos de rede dos tipos: warning e exception;
164. Permitir a decisão de quais tipos de eventos serão monitorados;
165. Permitir a decisão sobre o que fazer quando determinado evento ocorrer;
166. Permitir criar um incidente quando um evento do tipo Warning ou Exception ocorrer;
167. Permitir mandar notificação/e-mail para o gerente de eventos ou responsável quando um evento do tipo Warning ou Exception ocorrer
168. Permitir a criação de segurança no quesito aprovação de documentos no Workflow;
169. Permitir a integração com outros softwares por uma engine com manipulação visual para consolidar informações de softwares diferentes para geração de relatórios;
170. Permitir executar o login via tecnologia própria;
171. Permitir executar o login via tecnologia Single sign-on;
172. Permitir que a ferramenta faça a distribuição automática dos chamados, de forma equilibrada, considerando os níveis de atendimento, os técnicos disponíveis e seus respectivos horários de trabalho;
173. Permitir manter um ou mais portfólios de serviço; Definindo/Alterando: Nome Portfólio;
174. Permitir manter um ou mais serviços definindo/alterando: Nome do Serviço, Processo de Iniciação, Categoria de Negócio, Data de Implantação, Fase do Serviço, Status do Serviço, Criticidade, Importância do Serviço ao Negócio, Tipo de serviço, Lugar de Execução dos Serviços, Detalhamento, Objetivo, Valor, Template de serviço e Documentos Anexos;
175. Permitir visualizar o quantitativo de serviços classificados em: Funil de Serviços, Catálogo de Serviços e Serviços Obsoletos;
176. Permitir visualizar e editar informações referentes a Requisitos de Nível de Serviço; Alterando: Data de criação, Data de início do serviço, Dono do Serviço, Utilidade do Serviço (Especificação, Contexto, Funcionalidades Essenciais), Garantia do Serviço (Segurança, Disponibilidade, Capacidade, Continuidade do Negócio, Performance/Desempenho, Interrupções Planejadas), Suporte de Serviço (Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças), Conformidade (Interna, Externa) e Documentos anexos;
177. Permitir visualizar e editar um mapa de desenho do serviço; vinculando e relacionando: itens de configuração e serviços de apoio;

178. Permitir criar e vincular um ou mais processos de negócio ao Serviço definindo: Nome, Cliente, Grupo responsável, Grupo administrador, Fluxos e Unidades;
179. Permitir visualizar e editar um mapa de ativos do serviço de apoio, vinculando itens de configuração;
180. Permitir criar e vincular novos Serviços de Apoio, permitindo um auto relacionamento em vários níveis;
181. Permitir vincular Donos do Negócio, vinculando Usuário ou Grupo;
182. Permitir vincular Usuários do Negócio, vinculando Usuário ou Grupo;
183. Permitir criar e vincular novas Requisições aos Serviços definindo: Nome da Atividade, Sigla/Abreviação, Situação da Atividade, Data de Implantação, Tipo de Demanda, Categoria, Template visualização, Template acompanhamento, Template de criação, Detalhamento, Objetivo, Tipo de Evento, Script de Orientação. Disponível para solicitação pelo Portal, Tipo da Atividade, Importância da Atividade ao Negócio e Lugar de execução das Atividades;
184. Permitir visualizar e editar informações referentes a Esquema de Dados. Alterando: Detalhes e Documentos Anexados;
185. Permitir criar e vincular novos Incidentes ao Serviço de Negócio;
186. Permitir criar e vincular novos Procedimentos ao Serviço de Negócio;
187. Permitir vincular Requisições através de contratos. Definindo: Condição de Operação, Data de Início, Data Fim, Observação, Restrições e Pressupostos, Objetivo, Descrição do Processo, Link do Processo, Área requisitante, Modelo de E-mail Abertura, Modelo de E-mail Fechamento, Modelo de E-mail Demais Ações, Modelo de e-mail Delegação, Modelo de E-mail Reclassificação, Grupo Escalação 1º Nível, Grupo Executor, Grupo Aprovador, Calendário, Tempo de Atendimento e Pesquisa de Satisfação;
188. Permitir vincular Incidentes;
189. Permitir vincular Procedimentos;
190. Permitir vincular Base de Conhecimento ao Serviço de Negócio;
191. Permitir vincular Indicadores de Capacidade/Performance;
192. Permitir vincular Atributos da Demanda;
193. Permitir acompanhar os vínculos e alterações feitas nos dados relacionados a serviço de negócio;
194. Permitir criar e visualizar template de Serviço definindo/alterando: Identificação do template de serviço, Nome do template de serviço, Nome da classe Dto, Nome da classe Action, Nome da classe de serviço, Url de recuperação, Altura da div, Questionário e Scripts após recuperação;
195. Permitir criar Habilidades e vinculando aos colaboradores;
196. Permitir acompanhar a disponibilidade dos serviços de TI;
197. Permitir acompanhar a disponibilidade por categorias;
198. Permitir filtrar itens específicos de cada categoria;
199. Permitir acompanhar a disponibilidade por período de tempo;
200. Permitir acompanhar a disponibilidade total em um período de tempo;
201. Permitir acompanhar eventos de indisponibilidade em um período de tempo;
202. Permitir manter um registro de continuidade de Serviços de TI;
203. Permitir manter uma política de continuidade de Serviços de TI;
204. Permitir manter um escopo da continuidade de Serviços de TI;
205. Permitir vincular ou criar projeto de continuidade de Serviços de TI;
206. Permitir acrescentar Funções Vitais para a Análise de impacto;
207. Permitir criar cenários para a avaliação de risco;

208. Permitir manter um plano de continuidade de Serviços de TI;
209. Permitir manter um planejamento de continuidade de Serviços de TI;
210. Permitir acompanhar cadastro de incidentes críticos;
211. Permitir definir o acesso por fluxo de atividades;
212. Permitir visualizar itens de configuração em função dos processos que estes estão relacionados;
213. Permitir manter e visualizar Mídias definitivas de software; guardando informações do tipo: Endereço Lógico, Tipo de Mídia, Tipo de Software, N° de licenças, Versão, Licenças (chave, quantidade, permissões de uso), Conhecimento;
214. Permitir imprimir o Relatório de Ocorrência de Eventos;
215. Permitir gerar relatórios de Pesquisa de satisfação sobre atendimento (Incidentes/Requisições);
216. Permitir gerar relatórios de controle do SLA;
217. Permitir gerar relatórios da qualidade do atendimento e SLA;
218. Permitir gerar relatórios de Inventário;
219. Permitir gerar relatório Gantt;
220. Permitir imprimir o Quantitativo de Base de Conhecimento abertas no período;
221. Permitir imprimir o Relatório de Documentos Acessados;
222. Permitir gerar relatório de controle de SLA em atraso;
223. Permitir gerar relatório de Solicitações/Problema por serviço;
224. Permitir a criação dinâmica de relatórios, gráficos e consultas.
225. Acesso à base de conhecimento pública sem necessidade de login;
226. Permite criar áreas de trabalho diferentes para grupos distintos;
227. Aprovação de ticket via e-mail sem necessidade de login.

ANEXO D QUADRO RESUMO DA CONTRATAÇÃO – MODELO DE
PROPOSTA

NOME DA EMPRESA LICITANTE:

CNPJ:

ENDEREÇO:

TELEFONE/FAX/E-mail:

LOTE	OBJETO	Quantitativo (UST) (12 meses)	Valor (R\$) Unitário (UST)	Valor (R\$) Total (12 meses)
1	Registro de Preços para eventual contratação de Serviços técnicos especializados para atendimento aos usuários (remoto e presencial), serviços técnicos para sustentação dos recursos e processos de tecnologia da informação e comunicações (TIC) e serviços técnicos para suportar as demandas eventuais ou programadas, em todas as unidades da VALEC e Escritórios Regionais, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.	795.950 UST	R\$	R\$
Valor Global da Proposta por extenso:				

VALIDADE DA PROPOSTA: (prazo por extenso) dias (não inferior a 60 dias).

Local e data

(Assinatura do representante legal da empresa)

ANEXO E - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

	Percentual(%)	UST(MÊS)	UST Ano
OS Sustentação		53063	636760
OS Suporte	25%		159190
Total UST		53063	795950

Tabela com quantitativo geral estimado de UST (valores com arredondamento)

ORDEM DE SERVIÇO	VOLUMETRIA (USUÁRIOS)	PRIORIDADE	COMPLEXIDADE	DISPONIBILIDADE	QUANTIDADE DE LOCALIDADES ATENDIMENTO	TOTAL UST
Ilha de Atendimento aos Usuários	1454		2	1		2908
Ilha de Atendimento aos Usuários Presencial (2º nível)	1454	1,8	2	1,5	1,5	11777,4
					Total UST(mês)	14685,4

ORDEM DE SERVIÇO	Complexidade da Infraestrutura (CI)	Disponibilidade do Serviço (D)	Tipo de Monitoração (TM.)	Complexidade do Serviço (CS)	TOTAL (UST)
Ilha de Monitoração do ambiente de Infraestrutura	2,5	252,00	3		1890,00
Ilha de Administração da Infraestrutura de Banco de Dados (SGBDs)	2,5	252,00		6	3780,00
Ilha de Administração da Infraestrutura de Geoprocessamento					
Ilha de Administração da Infraestrutura dos Sistemas Operacionais	2,25	252,00		6	3402,00
Ilha de Administração da Infraestrutura de Redes	3	252,00		6	4536,00
Ilha de Administração da Infraestrutura de Backups	2,33	252,00		6	3522,96
Ilha de Administração da Infraestrutura de Armazenamento e Storage	2,5	252,00		6	3780,00
Ilha de Administração da Infraestrutura de BI (Business Intelligence, Base analítica de negócio)					
Ilha de Administração da Infraestrutura de Virtualização	2,33	252,00		6	3522,96
Ilha de Administração da Infraestrutura de Aplicações	2	168,00		6	2016,00
Ilha de Administração da Infraestrutura de Segurança da Informação	2,5	252,00		6	3780,00
Ilha de Administração da Infraestrutura de Mensageria e Colaboração					
Ilha de apoio à continuidade e melhoria de processos e procedimentos de Governança de TIC	3	168,00		8	4032,00
Ilha de apoio técnico-operacional aos portais corporativos	1,5	252,00		6	2268,00
Ilha de apoio ao mapeamento e controle de inventário de ativos da informação	2,75	168,00		4	1848,00
				TOTAL (mês):	38377,92

INTRODUÇÃO

Por intermédio da Ordem de Serviço será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.

1 – IDENTIFICAÇÃO

ORDEM DE SERVIÇO/OFB Nº:			
CONTRATO Nº:			
CONTRATADA :			
Data da Emissão:		Área Requisitante do Serviço:	
Usuário Solicitante:			
E-mail:		Telefone:	
Solução de TI:			

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS

Item	Descrição do Produto ou Serviço	Métrica	Valor Unit. (R\$)	Quantidade e/Volume	Valor Total (R\$)
1					
...					
TOTAL					

3 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES**4 – CRONOGRAMA**

Item referente ao Produto/Serviço	Início Previsto	Fim Previsto	Prazo Máximo

5 – ARTEFATOS / PRODUTOS

Fornecidos	A serem gerados e/ou atualizados

6 – CIÊNCIA**CONTRATANTE**

Área Requisitante	Gestor do Contrato
<hr/> <i><Nome do Responsável pela área requisitante></i> Matr.: <i><nº da matrícula></i> Local, <i><dd/mm/aaaa></i>	<hr/> <i><Nome do Responsável pela área requisitante></i> Matr.: <i><nº da matrícula></i> Local, <i><dd/mm/aaaa></i> .

CONTRATADA

PREPOSTO

<Nome do Preposto>

CPF: <CPF do Preposto>

Local, <dd/mm/aaaa>. ____:____ horas

ANEXO G DECLARAÇÃO DE VISTORIA OU DE CONHECIMENTO
DOS SERVIÇOS

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital de 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 da VALEC e vistoriei o ambiente computacional da instituição assim como tive conhecimento de todos os serviços a serem prestados e da necessidade de implantação de solução de gerenciamento de serviços (ITSM) sem nenhum custo adicional à VALEC, contemplando (em até 60 (sessenta) dias):

- Licenciamento (para todos os usuários e perfis previstos no Termo de Referência);
- Implantação da solução no(s) ambiente(s) da VALEC;
- Implantação na solução de todos os processos ITIL previstos no Termo de Referência;
- Configuração, customização e parametrização da solução a ser ofertada;
- Migração de toda base de dados do sistema atual para a solução a ser ofertada;
- Suporte e garantia na solução a ser implantada.

Dessa forma, tomando plena ciência das condições e grau _____ de dificuldade existentes na execução dos serviços a serem contratados.

Local e data

Assinatura (Representante da empresa)

Visto:

Representante da VALEC

DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DOS SERVIÇOS

DECLARO, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº _____/_____, que a empresa _____, CNPJ nº _____, sito à _____ na cidade de _____ UF _____, **OPTOU PELA NÃO REALIZAÇÃO DA**

VISTORIA TÉCNICA NAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DA VALEC, tendo ciência que não poderá alegar em qualquer fase da licitação ou vigência da relação contratual que não realizará os serviços em conformidade com a qualidade e requisitos exigidos por desconhecimento do ambiente, tendo ciência da obrigatoriedade da necessidade de implantação de solução de gerenciamento de serviços (ITSM) sem nenhum custo adicional à VALEC, contemplando em até 60 (sessenta) dias:

- Licenciamento (para todos os usuários e perfis previstos no Termo de Referência);
- Implantação da solução no(s) ambiente(s) da VALEC;
- Implantação na solução de todos os processos ITIL previstos no Termo de Referência;
- Configuração, customização e parametrização da solução a ser ofertada;
- Migração de toda base de dados do sistema atual para a solução a ser ofertada;
- Suporte e garantia na solução a ser implantada.

Cidade/UF, _____ de _____ de _____

Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa

Nome legível _____

CPF nº. _____

ANEXO H TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DA
INFORMAÇÃO

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO:

N° do Contrato	Digite n° do Contrato
Nome da Empresa Contratada	Digite Nome da Contratada
CNPJ da Contratada	Informe objeto CNPJ
Objeto resumido	Informe objeto resumido
Vigência Contratual	Informe vigência

TERMOS:

O <Contratante>, sediado em <Endereço Contratante>, CNPJ n.º <CNPJ Contratante>, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <Contratada>, sediada em <Endereço Contratada>, CNPJ n.º <CNPJ Contratada>, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º <nº contrato / ano> doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto nº 4.553, de 27/12/2002, que dispõe sobre a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

- I. Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.
- II. Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.
- III. Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

- IV. Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.
- V. Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO DE COMPROMISSO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

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

§1º – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

§2º – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO DE COMPROMISSO não serão aplicadas àquelas informações que:

- I. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- II. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO DE COMPROMISSO;
- III. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO DE COMPROMISSO.

§1º – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

§2º – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO DE COMPROMISSO bem como da natureza sigilosa das informações.

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

§3º – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

§4º – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO DFE

COMPROMISSO.

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

§5º – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

§6º – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

- I. Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;
- II. Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;
- III. Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e
- IV. Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO DE COMPROMISSO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

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

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO DE COMPROMISSO é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

§1º – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

§2º – O disposto no presente TERMO DE COMPROMISSO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tais como aqui definidas.

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

- I. A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;
- II. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL;
- III. A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
- IV. Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- V. O presente TERMO DE COMPROMISSO somente poderá ser alterado mediante TERMO ADITIVO firmado pelas partes;
- VI. Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO DE COMPROMISSO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
- VII. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO ADITIVO ao CONTRATO PRINCIPAL;
- VIII. Este TERMO DE COMPROMISSO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiais, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

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

OBSERVAÇÕES:

.

DE ACORDO:

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO é assinado pelas partes em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATANTE	CONTRATADA
Local, dia/mês/ano.	Local, dia/mês/ano.
ASSINATURA	ASSINATURA
Nome do Responsável pelo Contratante Cargo / Matrícula Coordenação / Departamento	Nome do Responsável pela Contratada Cargo / CPF Identificação da contratada

ANEXO I TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SEGURANÇA DA
INFORMAÇÃO

INTRODUÇÃO

Visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos no projeto sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição.

IDENTIFICAÇÃO

Contrato N°:			
Objeto:			
Contratante:			
Gestor do Contrato:		Matr.:	
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na Contratante.

CIÊNCIA

CONTRATADA – Funcionários

<Nome>
Matrícula: <Matr.>

<Nome>
Matrícula: <Matr.>

<Nome>
Matrícula: <Matr.>

<Nome>
Matrícula: <Matr.>

<Nome>
Matrícula: <Matr.>

<Nome>
Matrícula: <Matr.>

_____, ____ de _____ de 20 ____.

ANEXO J QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL

1.1. 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 da VALEC, 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.

1.2. A critério da VALEC, 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.

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

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

1.5. Quando mais de uma certificação é exigida para uma mesma ilha, não será necessário que todos os profissionais atuantes na ilha tenham todas as qualificações citadas, basta que a ilha possua profissionais que atendam ao conjunto das certificações exigidas, mas o Gerente Técnico da ilha deve possuir obrigatoriamente ao menos uma das certificações exigidas. Ou seja, o conjunto dos papéis da ilha (as certificações somadas) deverão ter a totalidade das certificações e qualificações exigidas.

1.6. **Preposto**

1.6.1. 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.

1.6.2. O(s) Preposto(s) designado(s) pela CONTRATADA deverá(ão) ter experiência mínima comprovada de 05 (cinco) anos em atividades relativas a Tecnologia da Informação e experiência mínima comprovada de 03 (três) anos em gestão de projetos e liderança de equipes, 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.

1.6.3. Para o preposto é exigido a certificação ITIL Expert ou Profissional de Gerenciamento de Projetos (PMP).

1.7. Gerente Técnico

1.7.1. 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.

1.7.2. 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.

1.7.3. 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 e liderança de equipes.

1.7.4. 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.

1.8. Analista

1.8.1. 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.

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

1.8.3. A tabela a seguir exhibe as certificações e/ou experiência exigidas em cada uma das Ilhas de Atendimento:

Ilha de Atuação	Certificação/Experiência exigida para a ilha
1. Serviço de Atendimento Remoto.	Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir: <ul style="list-style-type: none">• Curso superior em andamento em área de Tecnologia da Informação;• Certificação ITIL Foundation v3 ou superior; Ao menos um dos profissionais deve possuir: <ul style="list-style-type: none">• Certificação ISO 27002.• Certificação Windows 7 Configuration (70-680), ou superior. A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que pelo menos 50% dos profissionais possuam: <ul style="list-style-type: none">• Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano em atividades relativas a Tecnologia da Informação;• Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano de atendimento ao cliente/usuário.

<p>2. Serviço de Atendimento Presencial.</p>	<p>Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso superior em andamento em área de Tecnologia da Informação; • Certificação ITIL Foundation v3 ou superior; • Certificação Windows 7 Configuration (70-680), ou superior. <p>Ao menos um dos profissionais deve possuir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificação ISO 27002. <p>A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que pelo menos 50% dos profissionais possuam:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima comprovada de 02 (dois) anos em atividades relativas a Tecnologia da Informação; • Experiência mínima comprovada de 02 (dois) ano de atendimento ao cliente/usuário.
<p>3. Supervisão dos serviços de atendimento ao usuário.</p>	<p>Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação; • Certificação ISO 20000; • Certificação ISO 27002; • Certificação ITIL OSA. <p>A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que todos os profissionais possuam:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiência mínima comprovada de 03 (três) anos em atividades relativas a Tecnologia da Informação; • Experiência mínima comprovada de 03 (três) anos de atendimento ao cliente/usuário
<p>4. Serviços de Infraestrutura</p>	<p>Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação*; • Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em atividades relativas à Tecnologia da Informação; • Certificação ITIL Foundation V3 ou superior; • Certificação ISO 27002; <p>*O profissional alocado nos serviços de comunicação unificada, poderá apresentar experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos nos itens relacionados a “Comunicação”, descritos abaixo, em substituição ao curso superior citado.</p> <p>A CONTRATADA deverá designar à operação do contrato, e desde que haja ordem de serviço rotineira relacionada, profissionais que atendam, em conjunto, as certificações mencionadas abaixo ou que possuam versões superiores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PostgreSQL Associate (EnterpriseDB) ou Oracle Certified Associate 11g; • CompTIA Network+ ou CCNA Routing & Switching; • Linux Professional Institute Certification Level 3; • Digium Certified Asterisk Administrator (dCAA); • VMware Certified Professional 5; Ethical Hacking Foundation. <p>A CONTRATADA deverá garantir no momento da execução, e desde que haja ordem de serviço rotineira relacionada, profissionais que atendam as experiências abaixo durante toda a vigência da ordem de serviço:</p> <p>Backup:</p>

- Experiência mínima comprovada de 2 (dois) anos em administração de backup com solução opensource (por exemplo, Bacula, Bareos).

Banco de dados:

- Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em administração de SGBDs opensource (por exemplo, PostgreSQL, MySQL, MariaDB e Percona) e dados geoprocessados (por exemplo, PostGIS).

Mensageria:

- Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de soluções opensource ou proprietárias (por exemplo, Zimbra, Exchange).

Redes:

- Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de redes com protocolos de segurança e prevenção contra loops (por exemplo, 802.1X, 802.1D).

Segurança da Informação:

- Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de firewall baseado em sistema operacional FreeBSD (por exemplo, PfSense, OPNsense);
- Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de filtro de conteúdo Opensource (por exemplo, DansGuardian, E2Guardian).

Sistemas Operacionais:

- Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em administração de sistemas operacionais.

Sistemas Web:

- Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de servidores de aplicações web (por exemplo, JBoss, Apache, IIS).

Storage:

- Experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos em administração de unidades de armazenamento EMC, Dell ou IBM.

Comunicação Unificada:

- Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de soluções de telefonia VoIP OpenSource (por exemplo, Asterisk) e/ou Proprietária (por exemplo, Central Telefônica Mx-One);
- Experiência mínima comprovada de 2 (dois) anos com implantação de soluções para Ponto Único de Acesso (HelpDesk).

Virtualização:

- Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em administração de ambiente virtualizado com soluções VMWare.

Governança de TI:

Experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos em implantação de projetos de Infraestrutura, experiência na implantação de processos ITIL.

	Certificação ITIL Expert (ao menos um profissional)
--	-----------------------------------------------------

(*) Qualificação profissionais – analistas

2. Dimensionamento da Equipe

2.1. 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.

A título de informação, o contrato atual conta com o quadro de disponibilidade total de 31 (trinta e um) profissionais, conforme distribuição abaixo:

FUNÇÃO	QUANTIDADE
ANALISTA DE APLICAÇÃO e SISTEMAS WEB	7
ANALISTA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA	2
ANALISTA DE SUPORTE REDES	1
ANALISTA DA QUALIDADE	2
TECNICO DE OPERAÇÃO E SERVIÇO REMOTO	4
TECNICO DE OPERAÇÃO E SERVIÇO PRESENCIAL	6
ANALISTA DE INFRAESTRUTURA SISTEMAS OPERACIONAIS	1
SUPERVISOR DE CONTRATO ATENDIMENTO	2
ANALISTA DE INFRAESTRUTURA VIRTUALIZAÇÃO	1
ANALISTA DE MONITORAÇÃO REDES	2
ANALISTA DE SUPORTE SEGURANÇA	1
GERENTE DE CONTRATO INFRAESTRUTURA I	1
TECNICO DE DOCUMENTAÇÃO	1
TOTAL (equipe alocada contrato atual)	31

**** Além dos recursos indicados acima, o contrato também conta com equipe de técnicos especializados que compõem o 4º nível de atendimento, são acionados sob demanda para atendimento das demandas com maior grau de complexidade.**

2.2. Para viabilizar a fiscalização pela CONTRATANTE, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato à VALEC. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar à VALEC 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.

2.3. Durante os primeiros 60 (sessenta) 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 as exigências previstos no Termo de Referência.

2.4. 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.

2.5. A CONTRATADA deve contar além da equipe alocada, com uma equipe remota de especialistas nas tecnologias utilizadas pela VALEC, para avaliação, proposição e execução de melhorias na infraestrutura tecnológica, além do apoio a análise e solução de incidentes. Esta equipe poderá inclusive atuar na execução das demandas eventuais.

É vedada a utilização dos recursos computacionais da VALEC para qualquer atividade alheia ao contrato.

ANEXO L - TERMO DE ACEITE PROVISÓRIO.

Contrato:		Nº OS/OFB:	Xx/xxxx
Objeto:			
CONTRATA			
CONTRATA			

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 34, inciso I, da Instrução Normativa nº 4 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, de 11/09/2014, que **os serviços e/ou ou bens**, integrantes da **O.S./OFB** acima identificada, **ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado**, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia da Informação e à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato pela CONTRATANTE.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes **serviços e/ou bens ocorrerá em até ___ dias**, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do **Termo de Referência / Projeto Básico** do Contrato acima identificado.

De Acordo

Brasília, xx de xxxxxxxxxxxx de 2019

CONTRATANTE	CONTRATADA
Fiscal Técnico	Preposto

<Nome>

Matrícula: <Matr.>

<Nome>

<Qualificação>

ANEXO M - TERMO DE ACEITE DEFINITIVO.

Contrato:		N° OS/OFB:	
Objeto:			
CONTRATANTE:			
CONTRATADA:			

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no art. 34, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 04 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, de 11/09/2014, que **os serviços e/ou bens** integrantes da **OS/OFB** acima identificada, **ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado**, atendem às exigências especificadas no Termo de Referência / **Projeto Básico** do Contrato acima referenciado.

De Acordo,

Brasília, xx de xxxxxx de 2019

Gestor do Contrato

Fiscal Requisitante

<Nome>

Matrícula: <Matr.>

<Nome>

Matrícula: <Matr.>

ANEXO N - MATRIZ DE TRATAMENTO DOS RISCOS

Fase	Risco	Probabilidade	Gravidade	Consequência	Resposta	Prevenção	Contingência
Aquisição	Baixa qualidade da especificação técnica	Baixa	Alta	Não alcançar o objetivo da aquisição.	Mitigar	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar a equipe que elabora a especificação; Consultar o mercado; Analisar processos semelhantes no Governo. 	<ul style="list-style-type: none"> Cancelar o processo de Aquisição; Corrigir erros de especificação técnica no Planejamento da Aquisição; Reiniciar o processo de Aquisição.
Aquisição	Atraso na publicação do edital	Baixa	Média	Atraso no processo de aquisição.	Prevenir	Cumprir cronograma do processo de Aquisição.	Revisar e estabelecer prazos do processo de Aquisição.
Aquisição	Questionamento pelas áreas de compras e jurídica da VALEC	Baixa	Média	Apontamento de melhorias, correção de erros, adequação à legislação vigente.	Explorar	Executar toda a fase de Planejamento da Aquisição.	Revisar o Planejamento da Aquisição.
Aquisição	Questionamento pelos fornecedores	Baixa	Média	Atraso no processo de Aquisição.	Prevenir	Revisão e aprovação do Planejamento da Aquisição pelas áreas requisitante, administrativa e técnica.	Revisar os itens questionados do Planejamento da Aquisição quanto aos detalhes relevantes frisados pelo fornecedor junto às áreas requisitante, administrativa e técnica.
Aquisição	Licitação impugnada	Baixa	Alta	<ul style="list-style-type: none"> Não realização da licitação. Não aquisição do objeto. 	Prevenir	<ul style="list-style-type: none"> Revisar documentação técnica e jurídica antes de publicar o edital. 	<ul style="list-style-type: none"> Reiniciar o processo de Aquisição. Realizar Aquisição emergencial.

Aquisição	Licitação deserta	Baixa	Alta	<ul style="list-style-type: none"> • Não realização da licitação. • Não aquisição do objeto. 	Mitigar	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar os possíveis fornecedores durante a etapa de consulta e cotação de preços. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipe dedicada para realização de novo processo licitatório. • Licitação dispensável.
Aquisição	Aquisição com preço acima da média do mercado	Baixa	Alta	Dano ao erário.	Mitigar	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar processo de estimativa de preços em fase anterior à publicação do edital a fim de estipular um valor máximo para a aquisição. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipe dedicada para realização de novo processo licitatório. • Licitação dispensável.
Execução	Relatório de Consumo de Serviço sem o detalhamento	Baixa	Baixo	Dificuldade na avaliação da prestação do serviço.	Mitigar	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar inspeção nos relatórios mensais com intuito de notificar o fornecedor quando relatórios pobres em detalhe forem enviados. • Diligenciar o fornecedor para que apresente documentos mais detalhados. 	Comprovação dos serviços utilizados durante o mês com os usuários do serviço.
Execução	Atraso na entrega dos produtos contratados	Baixa	Baixa	Atraso nos cronogramas de implantação.	Mitigar	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar procedimento de entrega. • Definir e controlar SLA. 	Cobrar do fornecedor a entrega do produto e diligenciar com a área jurídica sobre a aplicação de possíveis sanções caso não se regularize a entrega no prazo estipulado.
Execução	Não entrega dos produtos contratados	Baixa	Alta	Dano ao erário.	Mitigar	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar a capacidade técnica da empresa contratada no momento da aquisição. • Verificar a probidade e histórico de mercado da empresa contratada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensão ou encerramento unilateral do contrato. • Aplicação das sanções cabíveis.

Execução	Atraso no ateste de prestação da prestação do serviço	Baixo	Baixo	Atraso no pagamento.	Mitigar	Informar os fiscais e gestores dos prazos para ateste.	Acompanhar com os usuários do serviço se a prestação está sendo realizada de acordo com o contrato, quinzenalmente.
----------	-------------------------------------------------------	--------------	--------------	----------------------	---------	--------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO O – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. Instrumento de Medição de Resultado:

1.1. Conforme a Instrução Normativa nº 05, de 25 de maio de 2017, emitida pelo MPOG - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, a contratação de serviços continuados deverá adotar unidade de medida que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da CONTRATADA, e que elimine a possibilidade de remunerar as empresas com base na quantidade de horas de serviço ou por postos de trabalho, desta forma, os critérios de aferição de resultados deverão ser preferencialmente dispostos na forma de Instrumentos de Medição de Resultado;

1.2. Os Instrumentos de Medição de Resultado (IMR) são uma disposição, pactuada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, que definem critérios objetivos de mensuração de resultados, preferencialmente pela utilização de ferramenta informatizada, que possibilite a Administração verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos;

1.3. Seguindo as orientações da Instrução Normativa nº 05, de 25 de maio de 2017, emitida pelo MPOG - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, os Indicadores definidos para adoção dos Instrumentos de Medição de Resultado do objeto deste Termo de Referência foram elaborados com base em critérios objetivos de mensuração de resultados, a serem aferidos através de software, possibilitando à CONTRATANTE verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos.

2. Abaixo seguem os Indicadores de Desempenho, a serem utilizados nos Instrumentos de Medição de Resultado do objeto deste Termo de Referência:

INDICADOR QUALITATIVO 01 - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (TMA)	
FINALIDADE	Garantir, qualitativamente, a celeridade no Atendimento Técnico, pela CONTRATADA, dos Chamados Técnicos demandados pela Instituição.
META A CUMPRIR	2 dias úteis
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Software.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelo software.
PERIODICIDADE	Mensal

MECANISMO DE CÁLCULO	$TMA = (\sum TA) / N$ <p>Onde: TMA = Tempo Médio de Atendimento, em dias úteis. TA = Tempo de Atendimento Técnico, é o período transcorrido, em dias úteis, entre o Chamado Técnico e o primeiro Atendimento Técnico deste chamado. $\sum TA$ = Somatório dos Tempos de Atendimento Técnico das Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Corretiva, no período. N = Quantidade de Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Corretiva, no período.</p>
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO	$TMA \leq 2$ dias úteis – Sem redução do Valor do Serviço
PAGAMENTO	$TMA > 2$ dias úteis – 10% a menos do Valor do Serviço

INDICADOR QUALITATIVO 02 - TEMPO MÉDIO DE REPARO (TMR)	
FINALIDADE	Garantir, qualitativamente, a celeridade na Execução, pela CONTRATADA, dos Chamados Técnicos demandados pela Instituição.
META A CUMPRIR	10 dias úteis
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Software.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelo software.
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	$TMR = (\sum TR) / N$ <p>Onde: TMR = Tempo Médio de Reparo, em dias úteis. TR = Tempo de Reparo, é o período transcorrido, em dias úteis, entre o Chamado Técnico e a efetiva solução deste chamado. $\sum TR$ = Somatório dos Tempos de Reparo de Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Corretiva, no período. N = Quantidade de Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Corretiva, no período.</p>
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	$TMR \leq 10$ dias úteis – Sem redução do Valor do Serviço $TMR > 10$ dias úteis – 10% a menos do Valor do Serviço

INDICADOR QUALITATIVO 03 - PERFORMANCE DE MANUTENÇÃO PROGRAMADA (PMP)	
FINALIDADE	Garantir, qualitativamente, a execução, pela CONTRATADA, do Plano de Manutenção Preventiva.
META A CUMPRIR	100%
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Software.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelo software.
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	$PMP = (ME / MP) \times 100$ Onde: PMP = Performance de Manutenção Preventiva, em %. ME = Quantidade de Ordens de Serviço Fechadas, de Manutenção Preventiva, no período. MP = Quantidade de Ordens de Serviço Abertas, de Manutenção Preventiva, no período e Ordens de Serviço Pendentes, de Manutenção Preventiva, ao início do período
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	PMP = 100% – Sem redução do Valor do Serviço PMP < 100% – 10% a menos do Valor do Serviço

2.1. Os Indicadores de desempenho dos Instrumentos de Medição de Resultado do objeto deste Termo de Referência poderão, a qualquer tempo e em comum acordo entre as partes, ser ajustados, ampliados e/ou reduzidos, desde que estas alterações sejam devidamente formalizadas através de Termo Aditivo de contrato.

3. Medição:

3.1. No Modelo de Instrumento de Medição de Resultado, o Valor do Serviço é estabelecido quando da contratação, com base no “VALOR MENSAL DO SERVIÇO” conforme apresentado na proposta da CONTRATADA, porém o “VALOR MENSAL DO SERVIÇO A SER FATURADO”, é calculado com base nos resultados alcançados pela CONTRATADA na prestação do serviço. Portanto, os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação das propostas, corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese da CONTRATADA atingir as metas de todos os indicadores pactuados nos Instrumentos de Medição de Resultado;

3.2. A frequência de aferição dos Instrumentos de Medição de Resultado será mensal, devendo a CONTRATANTE emitir o “ANEXO VII -

PLANILHA DE CÁLCULO DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO A SER FATURADO”, apresentando-o à CONTRATADA até o 5º (quinto) dia útil do período subsequente ao da prestação do serviço;

3.3. O quadro abaixo apresenta o Método de Cálculo da Parcela do “VALOR MENSAL DO SERVIÇO A SER FATURADO” pela CONTRATADA, utilizando os Indicadores de Desempenho dos Instrumentos de Medição de Resultado do objeto deste Termo de Referência. Onde “VMS” é o “VALOR MENSAL DO SERVIÇO” conforme apresentado na proposta da CONTRATADA, e “VR” é o “VALOR DE REDUÇÃO”, a ser aplicado no período, incidente sobre a parcela do “VALOR MENSAL DO SERVIÇO”:

MÉTODO DE CÁLCULO DA PARCELA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO A SER FATURADO		
INDICADOR QUALITATIVO	ANÁLISE DO DESEMPENHO NO PERÍODO	VR
01	TMA ≤ 2 dias úteis	0%
	TMA > 2 dias úteis	10%
02	TMR ≤ 10 dias úteis	0%
	TMR > 10 dias úteis	10%
03	PMP = 100%	0%
	PMP < 100%	10%
VALOR TOTAL DE REDUÇÃO (%):		∑ VR
		(1 – (∑ VR / 100)) x VMS
VALOR MENSAL DO SERVIÇO A SER FATURADO (R\$):		

3.4. Conforme os Instrumentos de Medição de Resultado pactuados, o pagamento à CONTRATADA, referente à parcela de serviço, poderá variar de 100% do “VALOR MENSAL DO SERVIÇO” apresentado na proposta da CONTRATADA, caso a CONTRATADA atinja as metas de todos os indicadores pactuados, até 70% do “VALOR MENSAL DO SERVIÇO” apresentado na proposta da CONTRATADA, caso a CONTRATADA não atinja as metas de nenhum dos indicadores pactuados;

3.5. Não haverá a incidência de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. E a superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período.