

TERMO DE REFERÊNCIA

1 DO OBJETO

1.1 Contratação de Unidades de Serviço Técnico – USTs – para a prestação de serviço especializado de suporte técnico de TI, em primeiro e segundo níveis, ao usuário do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP –, conforme as especificações contidas no Presente Termo de Referência.

2 JUSTIFICATIVA

2.1 A Secretaria de Tecnologia da Informação – STI – é área técnica dentro do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP – responsável pela gestão, controle e manutenção de todos os processos de trabalho relacionados a Tecnologia da Informação, bem como do setor de atendimento ao usuário que apoia a instituição na resolução de problemas e necessidades referentes a equipamentos e sistemas utilizados pelo CNMP.

2.2 Por decorrência de suas atribuições institucionais, a STI busca sempre alinhar sua estrutura, processos e atividades nas melhores práticas, *frameworks* e modelos adotados pelo mercado e que melhor se aderem as necessidades da instituição, além das orientações dos órgãos de controle. Por isso, vem estruturando vários de seus processos de acordo com os processos do ITIL, conforme pode ser verificado nas ações realizadas no PDTI 2015 e PDTI 2016-2017.

2.3 Essas ações visam não só dar maior eficiência e transparência aos serviços prestados pela STI como também realizar uma melhor separação das atividades dentro da Secretaria. Nesse contexto, verifica-se que as atividades exercidas podem ser divididas em operacionais, de planejamento, de gestão, de coordenação e de controle. Seguindo essa divisão de atividades, verifica-se que hoje os recursos humanos dos setores da STI estão sendo utilizados, em sua grande maioria, em atividades operacionais de manutenção e suporte de sistemas, de aplicações e de infraestrutura do Conselho em detrimento das atividades de gestão e governança, estando, portanto, pouco aderente ao direcionamento estratégico adotado pelo Órgão em seu Planejamento Estratégico para o ciclo 2010 – 2017 no que se refere à alocação de seu quadro de pessoal.

2.4 Além disso, grande parte do trabalho operacional executado, em especial aquele relacionado ao atendimento ao usuário, hoje é prestado por Técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação, cargo este declarado em extinção conforme o art. 4º da Portaria CNMP-PRESI 75/2014. Em termos práticos, a não reposição deste tipo de mão de obra torna

a atribuição de atendimento ao usuário em grande parte inviabilizada. Desta forma, o § 1º do mesmo artigo autoriza a “*execução indireta*” do trabalho executado por esses técnicos, ou seja, a contratação de empresa terceirizada para execução das atividades atribuídas a estes técnicos.

- 2.5 A respeito desse tipo de contratação, o “Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação” do Tribunal de Contas da União – TCU – a classifica como uma forma de “*impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, para que o Estado não alcance dimensão indevida em função da incorporação de tarefas de caráter operacional*”.
- 2.6 A referida contratação também está em harmonia com o Decreto-lei 200/1967 que em seu art. 10º, § 7º, apresenta diretriz para toda a Administração Pública Federal que a desobriga de realizar tarefas executivas que não envolvem o planejamento, a coordenação, a supervisão e o controle. Tarefas estas que hoje podem ser chamadas de gestão e governança.
- 2.7 Cita-se também, para embasar esse tipo de contratação, o Decreto-lei 2.271/1997, normativo que dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica, e funcional. Este dispositivo determina em seu art. 1º que “... **poderão ser objeto de execução indireta as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem a área de competência legal do órgão ou entidade**”. O § 1º do mesmo artigo deixa mais cristalina a hipótese da contratação pretendida ao definir que “**As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações serão, de preferência, objeto de execução indireta**”.
- 2.8 Por isso, a STI em seu Planejamento Orçamentário para 2017 e em seu Plano Diretor de TI de 2016-2017 solicitou e teve aprovados recursos financeiros e iniciativa específica para contratação de empresa especializada em prestação de serviços de suporte com vistas a tornar executadas indiretamente as atividades operacionais de suporte tecnológico visando desonerar as equipes hoje envolvidas em atividades operacionais e mitigar o risco trazido com a extinção do cargo de Técnico de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 2.9 No que tange à forma de contratação, pretende-se ainda adotar, como unidade de pagamento, a Unidade de Serviço Técnico – UST –, unidade de medida criada para mensurar o custo de execução de uma atividade, por um técnico capacitado, baseando-se no tempo gasto e na complexidade para realização da atividade.

- 2.10 A escolha dessa unidade de medida teve como fundamentos: a aplicação das melhores práticas de mercado, a garantia da transparência na contratação e na execução das atividades, e o foco na produtividade e na qualidade dos serviços prestados. A adoção dessa métrica também tem como objetivo, em termos práticos, a contratação de prestação de serviços que serão pagos de acordo com as necessidades do Conselho em vez da tradicional contratação por postos de trabalhos, forma não mais recomendada e em desuso na Administração Pública Federal.
- 2.11 O Acórdão 2.471/2008 – Plenário TCU, que orienta sobre a Terceirização de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, inclusive reforça a escolha supracitada ao ressaltar que a contratação do tipo de objeto pretendido neste Termo de Referência não pode ser caracterizada exclusivamente como fornecimento de mão de obra e que deve ser considerada unicamente a prestação de serviços.
- 2.12 Diante de todo o exposto, como forma de quantificar o número de USTs que se pretende contratar, a STI, com base no trabalho de mapeamento de processos conduzido pelo órgão e boas práticas adotadas em outros Órgãos da Administração Pública Federal, estabeleceu lista de serviços, cujo detalhamento levou à obtenção do número estimado de unidades necessárias para cumprimento do objetivo proposto por esta contratação. Inicialmente para a implantação do serviço tem-se o quantitativo estimado de 18.480 USTs, para realização dos atendimentos aos chamados, dos atendimentos às Sessões do Plenário do CNMP e solicitações de serviço que a equipe técnica da STI determinar como necessárias para acelerar a implantação ou bom funcionamento de outros serviços.

3 MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

- 3.1 O objeto pretendido consiste na contratação de prestação de serviço de suporte técnico especializado de TI ao usuário do CNMP mediante o uso de Unidade de Serviço Técnico – UST – como métrica de aferição e faturamento dos serviços prestados, gerando contrato com empenho estimativo a ser consumido mediante demanda.
- 3.1.1 O serviço será realizado mediante a abertura de Ordens de Serviço faturadas mensalmente.
- 3.1.2 O serviço será medido em UST com base em tarefas de suporte técnico que compõem as rotinas do Serviço de Atendimento ao Usuário – SERVSAT. O SERVIÇO é composto de TAREFAS que serão divididas em: Registro e classificação de chamados, atendimento às solicitações de serviços, resolução de incidentes de prioridade 1, resolução de incidentes de prioridade 2 e resolução de incidentes de prioridade 3. Cada TAREFA possui



um custo medido em UST. Sendo aplicado para cada um dos tipos de tarefas de suporte de 1º e 2º níveis, conforme os valores estipulados por cada tarefa listadas abaixo:

Serviço	Quantidade de UST's
Registro e classificação de chamados	0,50
Atendimento de requisição de serviço	2,00
Resolução de incidente de prioridade 1	2,00
Resolução de incidente de prioridade 2	3,00
Resolução de incidente de prioridade 3	4,00
Sessão do Conselho Nacional do Ministério Público	15,00
Evento	15,00

3.1.3 As tarefas serão medidas em UST com base nas rotinas do CNMP que compõem o Serviço de Atendimento ao Usuário. O SERVIÇO é compostas de Tarefas com duração e complexidade estimada. Cada Tarefa possui um custo medido em UST.

3.2 Dos Papéis

3.2.1 Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente;

3.2.2 Seção de Contratos: unidade vinculada diretamente à Coordenadoria de Material, Compras e Contratos da Secretaria de Administração do CNMP, que será responsável pelo auxílio ao Gestor do Contrato na gestão, no acompanhamento e no controle do contrato administrativo; e

3.2.3 Preposto: representante da CONTRATADA perante o CNMP, com indicação formal, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões legais e administrativas referentes ao andamento contratual, além de atender as recomendações do Gestor na execução do contrato;

3.2.4 Fiscal Requisitante do Contrato: servidor representante da Área Requisitante da Serviço, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional do Serviço de Tecnologia da Informação;

3.2.5 Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;

3.2.6 Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;



- 3.2.7 Usuários – São todas as pessoas que trabalham no Conselho e todo cidadão que solicitar um apoio para um serviço disponibilizado no Catalogo de serviço ou informar um falha, incidente ou problema em um serviço ou equipamento administrado pela STI
- 3.2.8 Usuários VIP – São os usuários que requerem uma maior atenção no tempo de respostas as requisições de serviço, incidentes e problemas.
- 3.3 Com base no conjunto de boas práticas, o CONTRATANTE busca atender às necessidades de negócio do órgão pelo aumento da qualidade dos seus serviços de TI que serão baseados na Central de Serviços e nos Acordos de Níveis de Serviços (ANS ou SLA):

3.3.1 Central de Serviços (*Service Desk*)

3.3.1.1 O propósito da Central de Serviços (*Service Desk*) é ser o **único ponto de contato entre os usuários e os serviços prestados pela TI do CONTRATANTE**. Por meio da Central de Serviços os usuários deverão ser capazes de:

3.3.1.1.1 Informar a ocorrência de Incidentes;

3.3.1.1.2 Requisitar informações referentes a chamados, sistemas, softwares e serviços prestados pela STI e contidos no Catálogo de Serviço;

3.3.1.1.3 Realizar Requisições de Serviços;

3.3.1.1.4 A Central de Serviços será o ponto de referência de contato para todos os atendimento dos serviços e processos, associados a Gerenciamento de Mudança, Configuração, Incidentes e Problemas que a Secretaria de TI realiza;

3.3.1.1.4.1 Gerenciamento de Mudança - é a atividade que visa garantir que os métodos e procedimentos padronizados mais adequados serão utilizados para o manuseio eficiente e imediato de todas as alterações de forma que minimize o impacto de eventuais incidentes, em função de saber quais itens de configuração serão afetados pela mudança.

3.3.1.1.4.2 Gerenciamento de Configuração – é a atividade na qual se identifica, controla, registra, audita e verifica os serviços e itens de configuração para garantir a integridade dos ICs e configurações necessárias para controlar os serviços.

3.3.1.1.4.3 Gerenciamento de Incidentes – Gerenciamento de Incidentes – É o processo responsável em tratar das interrupções não planejadas, da redução da qualidade de um serviço de TI e falhas em itens de configuração;

3.3.1.1.4.4 Gerenciamento de Problemas– É o processo responsável pelo gerenciamento do ciclo de vida de todos os problemas. O ITIL –*Information*



Technology Infrastructure Library -- v3 define “problema” como a causa raiz de um ou mais incidentes.

3.3.2 Acordo de Níveis de Serviços (ANS ou SLA);

3.3.2.1 A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio da tabela dos Indicadores de Níveis de Serviço do Processo de Atendimento a Chamados, cujo resultado comporá o valor mensal a ser pago no período de prestação dos serviços;

3.3.2.2 As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS, se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

3.3.2.3 Em acordo entre as partes, os procedimentos de metodologia de avaliação durante a execução contratual poderão ser alterados, desde que o novo sistema se mostre mais eficiente que o anterior, não implique em prejuízos para a CONTRATADA e reflita a maturidade do ambiente computacional do CONTRATANTE e atenda a orientação do Egrégio Tribunal de Contas da União em seu Acórdão nº 717/2010-Plenário, item 9.3.5), abaixo:

3.3.2.3.1 *“determinação ao Ministério do Trabalho e Emprego para que, em atenção ao “caput” dos arts. 3º e 41, e art. 54, §1º, da Lei nº 8.666/1993, referente ao princípio da isonomia e à vinculação do contrato ao instrumento convocatório, abstenha-se de prever no edital a adoção de novos Acordos de Nível de Serviço durante a execução contratual, sendo possível, entretanto, a alteração ou a renegociação para ajuste fino dos níveis de serviços pré-estabelecidos nos editais, desde que essa alteração ou renegociação: a) esteja prevista no edital e no contrato; b) seja tecnicamente justificada; c) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/1993; d) não configure descaracterização do objeto licitado.” Acórdão nº 717/2010-Plenário*

Do Serviço

3.4 A CONTRATADA deverá dispor de Equipes de Suporte Técnicos capacitados a atender as demandas e atividades previstas pelos processos de: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Cumprimento de Requisições e Gerenciamento de Configuração de Ativos e Serviços. As equipes de suporte deverão ser categorizadas da seguinte forma:

3.4.1 Equipe de Suporte de 1º Nível – Formada por profissionais aptos a realizar atividades de baixa complexidade, nas quais não necessitem realizar atividades no local

onde o usuário está lotado. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento.

- 3.4.2 Equipe de Suporte de 2º Nível – Formada por profissionais aptos a realizar atividades de complexidade baixa até intermediária. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento.
- 3.5 A CONTRATADA deverá envidar esforços para que no caso da ocorrência de um Incidente, os serviços possam ser restabelecidos a sua operação normal o mais rápido possível, minimizando o impacto ao negócio e garantindo que os Acordos de Níveis de Serviço (ANS) sejam mantidos.
- 3.6 A CONTRATADA deverá realizar a priorização de Incidentes de forma que esteja alinhada com as necessidades de negócio, que devem ser previamente apontadas pelo CONTRATANTE.
- 3.7 A CONTRATADA deverá registrar todos os incidentes, independentemente do meio pelo qual este foi detectado ou registrado.
- 3.8 A CONTRATADA deverá garantir a capacitação adequada das Equipes Técnicas de Suporte para que estas possam, através de atividades proativas e sempre que possível, identificar, informar e registrar incidentes antes mesmo que estes sejam percebidos pelos usuários.
- 3.9 A CONTRATADA deverá prover mecanismo no processo de Gerenciamento de Incidentes de forma que seja possível, a critério do CONTRATANTE, determinar quais serão as pessoas notificadas na ocorrência de determinados tipos de incidentes.
- 3.10 A CONTRATADA deverá garantir que todo o processamento e manipulação de Incidentes esteja alinhado com os critérios de urgência e disponibilidade, previamente definidos na Tabela de Classificação de prioridade do Incidentes do item 4.27
- 3.11 Garantir que todos incidentes sejam armazenados e gerenciados por meio de uma única solução de gestão (ITSM), a ser fornecida pela CONTRATADA.
- 3.12 Utilizar modelo padronizado de classificação de incidentes que seja consistente e de fácil entendimento com a tabela de Classificação de prioridade do Incidentes e o Catálogo de Serviço.
- 3.13 Possibilitar que a base de dados de incidentes seja auditada a qualquer tempo e sem aviso prévio do CONTRATANTE, a fim de verificar se os registros de incidentes estão categorizados de forma correta.
- 3.14 Garantir que todos os incidentes utilizem os seguintes critérios de priorização e escalação.

3.14.1 Quanto aos usuários, conforme descrição na tabela abaixo:

	De negócio ou problema geradores de perda de dados	Atividades de Apoio ao Negócio	Tarefas diárias
Conselheiros e Secretários	ALTA	ALTA	ALTA
Servidores	MÉDIA	MÉDIA	BAIXA
Estagiários e Terceirizados	MÉDIA	BAIXA	BAIXA

Tabela de Atividades Afetadas

3.14.2 Quanto ao tempo referente ao primeiro contato com o usuário;

3.14.2.1 Maior que 1 (uma) hora – Médio

3.14.2.2 Maior que 2 (duas) horas – Alta

3.15 Utilizar um Modelo de Incidente que defina previamente quais os passos devem ser seguidos na manipulação de Incidentes e ter no mínimo as seguintes informações:

3.15.1 Número de referência único;

3.15.2 Categorização do Incidente;

3.15.3 Urgência do Incidente;

3.15.4 Impacto do Incidente;

3.15.5 Priorização do Incidente – Deverá ser automática levando em conta a urgência e impacto do incidente;

3.15.6 Dia e hora de registro;

3.15.7 Identificação da pessoa ou Equipe de Suporte Técnico que registrou o incidente;

3.15.8 Identificação do método utilizado na notificação do incidente (Central de Serviços, e-mail, página Web);

3.15.9 Nome, Departamento, Telefone e localidade do usuário solicitante;

3.15.10 Descrição do Sintomas;

3.15.11 Status do Incidente (Aberto, Em Andamento, Encerrado, etc);

3.15.12 IC(s) relacionado;

3.15.13 Pessoa ou Equipe Técnica de Suporte para o qual o Incidente foi alocado;

3.15.14 Registro das Atividades realizadas para resolver o incidente e quando ocorreram;

3.16 Realizar a categorização de todos os incidentes de forma adequada, a fim de garantir uma sólida avaliação de tendência. As categorizações deverão conter, pelo menos, as seguintes informações:

3.16.1 Localidade Impactada;

3.16.2 Serviço Impactado;

- 3.16.3 Sistema Impactado;
- 3.16.4 Aplicação Impactada;
- 3.17 Possibilitar que todos os incidentes possam ser rastreados através de seu ciclo de vida, garantindo o conhecimento do status atual do incidente, que minimamente poderá ser:
 - 3.17.1 Aberto ou Ativo;
 - 3.17.2 Em andamento ou Em atendimento;
 - 3.17.3 Resolvido;
 - 3.17.4 Encerrado ou Concluído.
- 3.18 Realizar um processo de investigação e diagnóstico de incidentes que contemple minimamente as seguintes atividades:
 - 3.18.1 Busca pelo entendimento exato do que está acontecendo de errado ou do que está sendo solicitado pelo usuário;
 - 3.18.2 Definir corretamente a ordem cronológica dos eventos;
 - 3.18.3 Confirmar a extensão do impacto do incidente incluindo o tipo e o número de usuários afetados;
 - 3.18.4 Identificar quaisquer outros eventos que possam estar relacionados ou eventualmente contribuindo para a ocorrência do incidente;
 - 3.18.5 Realizar em base de conhecimento, a busca por ocorrências de incidentes ou problemas anteriores, que sejam similares ao incidente em questão;
 - 3.18.6 Avaliar se o incidente já se encontra em Bases de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);
 - 3.18.7 Possibilitar a associação do Incidente com Problema, caso seja necessário.
- 3.19 Enviar todos os incidentes não resolvidos à Equipe de Suporte Técnico da CONTRATADA, que envidará todos os esforços a fim de atender a demanda do usuário através do telefone. Caso o incidente necessite ser escalado para outra equipe, o usuário deverá ser devidamente informado desta operação.
- 3.20 Realizar a escalação de Incidentes, a ser realizado através das equipes, de forma que não ultrapasse o SLA definido pelo CONTRATANTE;
- 3.21 Possibilitar que o Processo de Gerenciamento de Incidentes garanta que todos incidentes, independente do meio pelo qual foram registrados, possam ser automaticamente escalados à Equipes de Suporte previamente especificados e/ou ainda automaticamente notificados a determinado grupo de pessoas através de e-mail;
 - 3.21.1 Garantir o registro histórico de todas as ações realizadas em quaisquer níveis do processo de investigação e diagnóstico de um incidente;

- 3.21.2 Garantir que todos os incidentes sejam submetidos para avaliação de satisfação do usuário no seu encerramento;
- 3.21.3 Garantir que todos os incidentes resolvidos, mas que não tiveram sua causa raiz identificada, sejam encaminhados para o Gerenciamento de Problemas.

Gerenciamento de Problema

- 3.22 A equipe técnica da CONTRATADA deverá:
 - 3.22.1 Buscar formas de prevenir a ocorrência de problemas que possam gerar incidentes.
 - 3.22.2 Evitar esforços para eliminar a recorrência de incidentes.
 - 3.22.3 Buscar a minimização do impacto de incidentes que não possam ser evitados.
 - 3.22.4 Agir preferencialmente de forma proativa na identificação e na solução de problemas, idealmente antes que outros incidentes relacionados a estes possam ocorrer novamente.
 - 3.22.5 Revisar incidentes categorizados com prioridade 1, afim de identificar sua causa raiz e definir as ações necessárias para que eles não ocorram novamente.
 - 3.22.6 Realizar periodicamente a revisão dos registros de incidentes e operações de manutenção, buscando a identificação de atividades, comportamentos e tendências que possam identificar a existência de um problema.
 - 3.22.7 Realizar periodicamente a revisão dos registros de eventos de IC – Itens de Configuração-, buscando a identificação de eventos de aviso ou exceção que possam identificar a existência de um problema.
 - 3.22.8 Garantir que atividades reativas e proativas busquem a identificação da causa raiz dos problemas, associando-a às prováveis causas de incidentes para que estes não se tornem recorrentes.
 - 3.22.9 Fornecer pelo menos um Modelo de Problema que defina previamente quais os passos devem ser seguidos na manipulação de problemas para ser seguido dentro da ferramenta de gestão.
 - 3.22.10 Criar uma BDEC – Base de Dados de Erros Conhecidos – para registrar as eventuais soluções de contorno ou resolução associadas a incidentes e problemas.
 - 3.22.11 Utilizar um modelo de categorização de problemas que será aprovado pela equipe técnica do CONTRATANTE e levará em conta as seguintes variáveis:
 - 3.22.11.1 Se o sistema pode ser recuperado antes de ser substituído;
 - 3.22.11.2 Qual o custo envolvido associado às atividades de recuperação ou substituição;



- 3.22.11.3 Qual o nível de conhecimento técnico que será necessário para solucionar o problema;
- 3.22.11.4 A quantidade de tempo necessária para solucionar um problema;
- 3.22.11.5 Qual é a extensão do problema;
- 3.22.11.6 Garantir que todos os problemas tratados sejam detalhadamente registrados na BDEC (Base de Dados de Erros Conhecidos);
- 3.22.11.7 Garantir que quaisquer soluções que demandem mudanças evolutivas nos componentes, tecnologias e serviços de TI cobertos pelas atividades de manutenção da saúde operacional, sejam devidamente encaminhadas ao Processo de Gerenciamento de Mudanças. O encaminhamento deve ser previsto e suportado pela Solução de Gestão (ITSM), a ser fornecida pela CONTRATADA.

Cumprimento de Requisição

A equipe técnica da CONTRATADA deverá:

- 3.22.12 Disponibilizar aos usuários informações sobre todos os serviços que estão disponíveis, assim como os procedimentos necessários para solicitar tais serviços;
- 3.22.13 Fornecer aos usuários um canal pelo qual possam solicitar e receber serviços padronizados, através de processos de autorização e qualificação predefinidos;
- 3.22.14 Realizar todas as requisições de serviço de acordo com os processos definidos pelo CONTRATANTE, prevendo:
 - 3.22.14.1 Possibilitar que todas as requisições sejam registradas, controladas, coordenadas, promovidas e que todo seu ciclo de vida seja realizado através de Solução de Gestão (ITSM) a ser fornecida pela CONTRATADA;
 - 3.22.14.2 Realizar a análise dos meses anteriores das requisições de serviço para que se tenha uma estimativa mais precisa para que o CONTRATANTE possa realizar a ordem de serviço das tarefas que serão autorizadas previamente;
- 3.22.15 Possibilitar o rastreamento de uma requisição através do seu status.
- 3.22.16 Utilizar os critérios previamente definidos e acordados com o CONTRATANTE na determinação das suas prioridades.
- 3.22.17 Possibilitar que os usuários possam realizar requisições de serviços predefinidos através de portal web. Todos os serviços previamente disponibilizados em portal deverão ter sua descrição detalhada e o tempo estimado necessário para conclusão do seu atendimento.
- 3.22.18 Utilizar um Modelo de Requisição de Serviços definido e acordado com o CONTRATANTE, que deve conter no mínimo as seguintes informações:



- 3.22.18.1 Número de referência único;
- 3.22.18.2 Categorização da requisição;
- 3.22.18.3 Urgência da requisição;
- 3.22.18.4 Impacto da requisição;
- 3.22.18.5 Priorização da requisição;
- 3.22.18.6 Dia e hora de registro;
- 3.22.18.7 Identificação da pessoa ou equipe de suporte técnico que realizou a requisição;
- 3.22.18.8 Identificação do método utilizado na notificação da requisição (Central de Serviços, e-mail, Página Web, etc);
- 3.22.18.9 Nome, departamento, telefone e localidade do usuário solicitante;
- 3.22.18.10 Descrição da requisição;
- 3.22.18.11 Status da requisição;
- 3.22.18.12 IC relacionado;
- 3.22.18.13 Pessoa ou equipe de suporte técnico para o qual a requisição foi alocada;
- 3.22.18.14 Registro das atividades realizadas para atender a requisição e quando ocorreram;
- 3.22.18.15 Data e hora da conclusão;
- 3.22.18.16 Data e hora de encerramento.
- 3.22.19 Realizar o processo de priorização de requisições leve em consideração a Tabela de Atividades Afetadas;
- 3.22.20 Utilizar, em todas as atividades inerentes a uma requisição, o Catálogo de Serviços;
- 3.22.21 Utilizar o SLA definido pelo CONTRATANTE para atender uma requisição seja adequada. Ambos, CONTRATANTE e CONTRATADA, poderão solicitar a revisão dos requisitos, das tarefas e dos prazos para o cumprimento de uma requisição, caso algum dos eventos a seguir venha a ocorrer:
 - 3.22.21.1 Aumento ou redução dos Itens de Configuração associados aos serviços de TI envolvidos na requisição;
 - 3.22.21.2 Inserção, alteração ou remoção de alguma tecnologia utilizada pelos serviços de TI envolvidos na requisição.
 - 3.22.21.3 Todos os serviços solicitados e que não estejam previamente contidos no Catálogo de Serviços deverão ser submetidos ao Processo de Mudança para devida adequação do Catálogo;

Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço

3.23 A equipe técnica da CONTRATADA deverá:

- 3.23.1 Considerar que são Itens de Configuração (IC) todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TI como, por exemplo, hardware, software, Catálogo de Serviços e documentação de processos.
- 3.23.2 Manter, através de Solução de Gestão (ITSM) a ser por ela fornecida, informações atuais e históricas de serviços e Itens de Configuração (IC).
- 3.23.3 Possibilitar que qualquer mudança no estado de algum Item de Configuração seja automaticamente percebida.
- 3.23.4 Garantir que qualquer operação de adição, remoção, modificação ou substituição de Itens de Configuração (IC) ou de quaisquer configurações e/ou de componentes associados a estes, sigam processo de documentação e controle a ser criado pela CONTRATADA em parceria com o CONTRATANTE;
- 3.23.5 Garantir que a adição, remoção, modificação ou substituição de Itens de Configuração (IC), ou de suas características e/ou de componentes associados a estes, possam ser automaticamente atualizados e registrados por meio de Solução de Gestão (ITSM), a ser fornecida pela CONTRATADA;
- 3.23.6 Possibilitar que a Solução de Gestão possa encaminhar informações de mudança de estado dos serviços e itens de Configuração (IC), que necessitem de tratativa adequada pelos processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas;
- 3.23.7 Garantir que todo o histórico de configuração de quaisquer Itens de Configuração (IC), considerados relevantes pelo CONTRATANTE, seja mantido em base de dados que poderá ser alimentada automaticamente ou manualmente através da Solução de Gestão (ITSM), a ser fornecida pela CONTRATADA;
- 3.23.8 Sugerir ao CONTRATANTE intervenções nos Itens de Configuração (IC) que possam reduzir custos ou otimizar o desempenho dos serviços prestados STI;
- 3.23.9 Utilizar as informações coletadas sobre os Itens de Configuração (IC) que tornem o seu gerenciamento mais proativo do que reativo;
- 3.23.10 Estabelecer níveis de controle dos Itens de Configuração (IC) que possibilitem sua rastreabilidade e auditoria pelo CONTRATANTE;
- 3.23.11 Garantir que qualquer configuração lógica anterior a uma mudança realizada em um IC possa ser recuperada, a qualquer tempo;
- 3.23.12 Todos os IC devem estar logicamente identificados na Solução de Gestão (ITSM) com, no mínimo, os seguintes atributos:



- 3.23.12.1 Identificador Único;
- 3.23.12.2 Tipo de IC;
- 3.23.12.3 Nome/Descrição;
- 3.23.12.4 Versão;

Serviços de Diretórios

3.24 A equipe técnica da CONTRATADA deverá realizar a administração dos serviços de diretório do CONTRATANTE, realizando:

- 3.24.1 Administração de objetos (usuários, estações de trabalho, florestas, domínios, árvores, unidades organizacionais (OU's), grupos de trabalho, impressoras, etc.);
- 3.24.2 Administração e manutenção dos *logon scripts* e *group policies*, que visam automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho;
- 3.24.3 Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado dos serviços de diretório;
- 3.24.4 Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;

Acordo de Nível de Serviço

3.25 Procedimentos

3.25.1 O corpo técnico, responsável pela fiscalização do Contrato designado pelo CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA;

3.25.2 Mensalmente a CONTRATADA, na pessoa do seu preposto, apresentará a medição dos serviços no período apurado, conforme o processo de emissão e recebimento dos serviços prestados.

Indicadores de Níveis de Serviço do Processo de Atendimento a Chamados								
	Nome	Descrição	Medição	Métrica	Perfil de Atendimento	Periodicidade	Medidas Corretivas	Instrumento de Medição
Classificação de Chamado	INS1 – Tempo de classificação de Chamado	Mede o tempo entre a abertura e a classificação do chamado	Tempo decorrido com o chamado no estado em “Aberto”	95% dos chamados classificados em até 15 minutos	Central de Atendimento 1º nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviço entregue da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de Gestão de chamados



Requisição de Serviços	INS2 Tempo de Solução de Demanda “Requisição de Serviços”	Mede o tempo entre a classificação da demanda “Requisição de Serviço” e seu fechamento	Tempo decorrido na transição da demanda do estado “Processado ou em atendimento” para o estado “Resolvido”	95% dos chamados classificados em até 4 horas uteis	Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviço entregue da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de Gestão de chamados
Incidentes	INS3 – Tempo de Solução da Demanda “Incidentes” categorizados com “prioridade 1”	Mede o tempo após a classificação da demanda “Incidente prioridade 1º até sua resolução”	Tempo decorrido na transição da demanda do estado “Processado ou em atendimento” para o estado “Resolvido”	95% das demandas de prioridade 1 resolvidos em até 4 horas uteis	Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviço entregue da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de Gestão de chamados
	INS4 – Tempo de Solução da Demanda “Incidentes” categorizados com “prioridade 2”	Mede o tempo após a classificação da demanda “Incidente prioridade 2º até sua resolução”	Tempo decorrido na transição da demanda do estado “Processado ou em atendimento” para o estado “Resolvido”	95% das demandas de prioridade 2 resolvidos em até 6 horas uteis	Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviço entregue da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de Gestão de chamados
	INS5 – Tempo de Solução da Demanda “Incidentes” categorizados com “prioridade 3”	Mede o tempo após a classificação da demanda “Incidente prioridade 3º até sua resolução”	Tempo decorrido na transição da demanda do estado “Processado ou em atendimento” para o estado “Resolvido”	95% das demandas de prioridade 3 resolvidos em até 8 horas uteis	Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviço entregue da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de Gestão de chamados
	IN6 – Taxa de execução de serviços de requisição de mudança	Mede o percentual de mudança executada com sucesso no período	Percentual de mudança executadas com sucesso no período	97% das mudanças executadas com sucesso no período	Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviço entregue da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	Solução de Gestão de chamados
	INS 7 – Tempo de atendimento de chamados	Mede o tempo necessário para atendimento das chamadas telefônicas	Percentual do total de chamadas telefônicas atendidas em até 25 segundos	90% das chamadas atendidas em até 25 segundos	Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviço entregue da central de serviços para cada ponto percentual não atendido	URA
	INS 8 – Índice de Satisfação do Usuário Final	Mede o índice de satisfação com o atendimento ao usuário final da	Percentual de respostas entre “Ótimo” e “Bom” em pesquisa de satisfação respondida por	85% das opiniões entre “Ótimo” e “Bom”	Central de serviço – Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao serviço entregue da central de serviços para	Pesquisa de satisfação da Ferramenta de Service Desk.



		central de serviços	cada atendimento realizado ao usuário				cada ponto percentual não atendido	

3.25.3 Os valores de glosa estão limitados a 20% do valor da fatura do mês de referência, sem, contudo, isentar ou limitar quaisquer outros valores cobrados a título de sanções administrativas.

3.26 Critérios para a Classificação da Prioridade

3.26.1 A CONTRATADA e o CONTRATANTE deverão obrigatoriamente classificar todos os Incidentes de acordo como os critérios de Prioridade definidos nos conceitos descritos abaixo:

		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alto	Prioridade 1	Prioridade 1	Prioridade 2
	Média	Prioridade 1	Prioridade 2	Prioridade 3
	Baixa	Prioridade 2	Prioridade 3	Prioridade 3

Tabela de Classificação de Prioridade de Incidentes

3.26.2 O impacto e a urgência são os dois critérios básicos para a classificação de Incidentes;

3.26.3 Impacto – Classifica importância dos efeitos que determinado incidente, problema ou mudança podem vir a surtir no negócio.

3.26.3.1 Alto – Pode afetar totalmente o negócio da instituição.

3.26.3.2 Médio – Pode afetar parcialmente o negócio da instituição.

3.26.3.3 Baixo – Pode afetar minimamente o negócio da instituição.

3.26.4 Urgência – Determina quanto tempo a permanência de determinado incidente, problema ou mudança poder impactar significativamente o negócio.

3.26.4.1 Alta – Sugere a tomada de ação no menor tempo possível para restabelecimento dos serviços.

3.26.4.2 Média – Sugere a tomada de ação de forma programada a fim de garantir que esta não mude seu estado para Alta.

3.26.4.3 Baixa – Pode ser previamente programada ou conforme disponibilidade.

3.27 A LICITANTE poderá solicitar ao CONTRATANTE os modelos dos processos de Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema e demais processos que se mostrarem úteis para a LICITANTE realizar os serviços constantes nesse termo de referência.

3.27.1 Os processos definidos pelo CONTRATANTE deverão ser seguidos e caso for constatado algum problema com o processo a LICITANTE deverá informar a CONTRATANTE para verificar a necessidade de alteração do processo.

4 Requisitos da Solução de Gestão

- 4.1 Permitir que o catálogo de serviço possa ser importado na Solução de Gestão (ITSM);
- 4.2 Possibilitar o cadastro de múltiplos contratos para registrar as regras da prestação de serviços e permitir que os colaboradores tenham conhecimento sobre seus compromissos e responsabilidades, registrados em acordos entre as partes;
- 4.3 Permitir o registro de todos os tipos de chamados, tais como Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas;
- 4.4 Permitir anexar arquivos (Ex. .doc, .jpg, .pdf, .xls) aos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas);
- 4.5 Enviar automaticamente, na abertura e encerramento do chamado, e-mail ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a sua situação de atendimento;
- 4.6 Permitir a classificação por áreas de atendimento dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, Mudança e Problemas);
 - 4.6.1 Permitir calcular prioridade por meio dos indicadores de impacto e de urgência para os registros dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas), conforme critérios estabelecidos no Catálogo de Serviços do CONTRATANTE;
- 4.7 Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas) de acordo com o Catálogo de Serviços do CONTRATANTE;
- 4.8 Permitir o encerramento dos chamados (Incidente, Requisição de serviço, mudança e problemas), de forma a refletir o encerramento técnico.
- 4.9 Possibilitar pesquisa de satisfação de usuário on-line;
- 4.10 Possuir base de conhecimento integrada, acessível através da Web aos técnicos e usuários ou integração com base de conhecimento externa, também fornecida pela CONTRATADA;
- 4.11 Permitir a criação de uma base de dados de erros conhecidos (BDEC) nativamente na Solução de Gestão (ITSM);

- 4.12 Permitir e manter os relacionamentos entre os incidentes, erros conhecidos, e os registros de problemas;
- 4.13 Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para usuários e grupos de usuários;
- 4.14 Caso o sistema de gestão da Central de Suporte Técnico (Service Desk) seja de propriedade do licitante, e não de terceiros, o mesmo deverá apresentar o registro no INPI ou documento que certifique de entidade que certifique a propriedade do software;
- 4.15 Permitir o registro e o controle dos acordos de nível de serviço estabelecidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA;
- 4.16 Prover ao gerenciamento de incidentes os indicadores de nível de criticidade e de impacto de falhas de IC's para a classificação de registro de incidentes;
- 4.17 Permitir controlar e gerenciar incidentes, abrangendo funcionalidades típicas da área de manutenção, tais como: abertura de chamados, requisições de serviços, alocação de recursos, registro de equipamentos e softwares, inspeção de procedimentos de atendimento de campo e encerramento de incidentes;
- 4.18 Permitir a análise de dados de incidentes, para identificar tendências;
- 4.19 Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de um incidente;
- 4.20 Permitir a consulta prévia à base de dados de erros conhecidos (BDEC), na tentativa da solução do incidente;
- 4.21 Permitir o armazenamento do histórico de incidentes para fins de auditoria;
- 4.22 Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de incidentes;
- 4.23 Permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros de incidentes;
- 4.24 Permitir que chamados de problemas, com sua causa raiz identificada, sejam registradas em uma base de dados de erros conhecidos (BDEC);
- 4.25 Permitir, a partir do registro de um problema, a criação de requisição de mudança (RDM);
- 4.26 Permitir a associação dos registros de incidentes ao registro de problema causador da falha;
- 4.27 Permitir o registro de problema, quando encerrado, encerrar automaticamente os incidentes associados;
- 4.28 Apresentar o histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto;
- 4.29 Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de problemas;
- 4.30 Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de uma requisição de serviço;

- 4.31 Fornecer uma interface WEB para solicitação, pelo usuário, de requisições de serviço;
- 4.32 Permitir o armazenamento do histórico de requisições de serviço para fins de auditoria;
- 4.33 Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de requisições de serviço;
- 4.34 Prover a monitoração e rastreamento do ciclo de vida de uma requisição de mudança;
- 4.35 Permitir a criação de registros de mudanças;
- 4.36 Prover a habilidade para controlar acessos de leitura, escrita e modificação para a equipe de gerenciamento de mudanças, os construtores da mudança, equipe de testadores, entre outros;
- 4.37 Suportar o roteamento de RDM para as entidades autorizadas apropriadas, para implementações futuras;
- 4.38 Prover a funcionalidade de rejeição de mudanças;
- 4.39 Permitir o registro de informações de avaliação do impacto dentro do registro de mudança para o auxílio de sua implementação;
- 4.40 Permitir o registro de procedimentos de retorno para uma situação anterior dentro do registro da mudança;
- 4.41 Permitir que o registro de mudança possa integrar-se aos registros de incidentes, problemas e requisições de serviço;
- 4.42 Permitir a geração automática de data e hora para novos registros de problemas e mudanças;
- 4.43 Permitir o registro e o gerenciamento de itens de configuração (IC's);
- 4.44 Permitir o acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração (BDGC) para pesquisa, modificação e extração de informações relacionadas a chamados;
- 4.45 Permitir a verificação das informações cadastradas dos ICs com sua situação atual na infraestrutura física por meio automatizado ou manual;
- 4.46 Permitir o armazenamento do histórico de mudanças dos itens de configuração (ICs) para fins de auditoria;
- 4.47 Prover a integração das informações do CMDB com o registro de chamados;
- 4.48 Utilizar as informações do gerenciamento da configuração para automatizar a atualização das informações de histórico do ambiente;
- 4.49 Permitir a produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de itens de configuração;

4.50 Permitir a produção de relatórios gerenciais dinâmicos, com a opção de *drilldown* nos dados apresentados, visando garantir a plena execução contratual com foco na eficiência e no cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço – ANS, e ainda, garantindo a aferição de previsões, identificação de processos e atividades fora de controle, tendências e surtos de demandas para as atividades dos processos ITIL detalhadas neste Termo.

5 Requisitos de Infraestrutura para a Central de Serviços

5.1 Os usuários deverão ser capazes de entrar em contato com a Central de Serviços, pelo menos, por meio dos seguintes meios de comunicação:

5.2 Contato Telefônico (Central Telefônica);

5.3 Portal de Atendimento;

5.4 E-mail.

5.5 A CONTRATADA deverá obrigatoriamente realizar as seguintes atividades em relação a central de serviços:

5.5.1 Receber todas as demandas de usuários e da equipe de TI do CONTRATANTE;

5.5.2 Registrar de forma detalhada todos os incidentes e requisições de serviços oriundos dos usuários, pelos meios de comunicação suportados pela Central de Serviços;

5.5.3 Realizar a categorização de Prioridade dos incidentes reportados, utilizando as informações de impacto e urgência disponíveis neste Termo de Referência;

5.5.4 Envidar esforços para resolver incidentes e requisições de serviços no primeiro contato com o usuário;

5.5.5 Realizar, quando necessário, a escalção de incidentes e requisições de serviços para as equipes de suporte adequadas;

5.5.6 Manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento das solicitações;

5.5.7 Realizar o fechamento de todos os incidentes resolvidos, requisições de serviços e outros chamados;

5.6 Os requisitos de infraestrutura aqui relacionados são obrigatórios. A CONTRATADA se compromete a disponibilizar, até o fim da execução do Plano de Inserção, esses requisitos dentro de prazo acordado para início da prestação dos serviços contratados;

5.7 O ambiente físico para a Central de Serviços deverá ser especialmente projetado com tratamento acústico, ar-condicionado, iluminação e espaço físico adequado nas instalações físicas da CONTRATADA em conformidade com a NR17- MTE ou norma posterior vigente;

5.7.1 Nesse ambiente serão recepcionados os chamados e ocorrerá os atendimentos de 1º nível.

- 5.7.2 As equipes técnicas e administrativas do CNMP poderão fiscalizar as instalações a qualquer momento o ambiente da Central de Serviço.
- 5.7.3 O ônus de equipar a Central de Serviço e de total responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.8 Os postos de atendimento da Central de Serviços deverão ter mobiliários com regulagens que permitam ajustes de altura para teclado, mouse e monitor das estações de trabalho. As cadeiras deverão ser ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento;
- 5.9 As estações de trabalho instaladas na Central de Serviços deverão estar interligadas em rede local, com acesso a todos os recursos lógicos e físicos necessários ao atendimento;
- 5.10 Para plena execução dos serviços, deverá ser estabelecida conexão de dados redundante entre CONTRATADA e CONTRATANTE para fins de acesso ao sistema de abertura e gestão de chamados e acesso remoto às estações de trabalho e servidores corporativos para os casos em que se fizer necessário, sob o ônus da CONTRATADA, utilizando recursos robustos de segurança para a interligação da Central de Serviços à rede corporativa do CONTRATANTE, os custos dessa conexão serão da CONTRATADA;
- 5.11 Deverá ser disponibilizado número 0800, com suas devidas configurações técnicas, para realização dos serviços da Central de Serviços sob ônus e de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.12 Requisitos para Sistema de Telefonia da Central de Serviços
- 5.12.1 A estrutura da CONTRATADA deverá possuir sistema de telefonia que suporte tecnologia CTI (*Computer Telephony Integration*), softwares básicos com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.
- 5.12.2 Software de telefone virtual que permita o atendimento de ligações diretamente da estação de trabalho do atendente. Custos relacionados ao licenciamento, customização e manutenção do referido software será de responsabilidade da CONTRATADA;
- 5.12.3 Os aparelhos telefônicos que porventura sejam utilizados devem ser conectados à central de telefonia privativa, provida pela CONTRATADA, que possua pelo menos as funcionalidades de implementação de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam para a Central de Serviços, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas.

5.12.4 Permitir o tratamento das gravações institucionais e dos diálogos entre os atendentes e clientes, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las ao CONTRATANTE, bem como, criar gravações institucionais por meio de qualquer telefone com acesso a Rede Telefônica Pública Comutação – RTPC, com sinalização de pulso ou tom;

5.12.5 Deverá permitir a supervisão dos serviços de atendimento online;

6 Atendimento a Sessões do Conselho Nacional do Ministério Público

6.1 A CONTRATADA deverá realizar todo o atendimento às sessões ordinárias e extraordinárias do Conselho Nacional Ministério Público, nas quais realizará o apoio a todos os servidores, membros auxiliares e conselheiros que estão realizando a sessão, quanto a:

6.1.1 Informações e Dúvidas: de sistemas, softwares instalados nos microcomputadores e notebooks, multifuncionais, rede *wireless* e cabeada.

6.1.2 Instalação de equipamentos de TI para uso no plenário;

6.1.3 Troca de microcomputadores e notebook por defeito ou falha;

6.1.4 Ajuda aos usuários para realizarem atividades em softwares e sistemas disponibilizados pelo Conselho;

6.1.4.1 As listas de *softwares* e aplicativos estão nos anexos I e II;

6.1.5 Apoio na realização da transmissão da sessão via internet.

6.1.6 A equipe que atenderá as sessões deverá permanecer em tempo integral no plenário durante todo o período de realização das sessões;

6.1.7 Os registros dos atendimentos durante a sessão não deverão constar na lista de atendimentos para faturamentos, uma vez que a atividade da sessão cobrirá todos os atendimentos a ela associados.

6.2 As sessões poderão ser realizadas nos períodos matutino, vespertino e noturno;

6.3 As sessões ordinárias são realizadas pelo menos duas vezes ao mês;

6.4 As sessões extraordinárias podem ser marcadas de uma sessão para o próximo período do dia ou para o dia seguinte, dependendo da necessidade do Conselho.

7 Condições gerais

7.1 A Contratada deverá:

7.1.1 Utilizar os processos de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Incidentes de forma que trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TI;

- 7.1.2 Realizar a comunicação com todas as Equipes envolvidas para possam ter suas atividades supervisionadas e gerenciadas por gestores técnicos devidamente capacitados a exercer esta função;
- 7.1.3 Garantir que o gestor técnico (preposto) execute as seguintes atividades:
 - 7.1.3.1 Coordenar as atividades de sua equipe;
 - 7.1.3.2 Ter ciência de todos os problemas e incidentes que sejam relevantes para o negócio do CONTRATANTE;
 - 7.1.3.3 Agir de forma proativa na sugestão de melhorias que otimizem a prestação de serviços ao CONTRATANTE;
 - 7.1.3.4 Garantir a integração entre as equipes de suporte;
 - 7.1.3.5 Ser a interface de comunicação entre a equipe técnica do CONTRATANTE e as equipes técnicas da CONTRATADA;
 - 7.1.3.6 Estar atento ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) pela CONTRATADA;
- 7.1.4 Garantir que as Requisições de Serviços sejam tratadas através de processo exclusivo para este fim, conforme descrito no processo de Cumprimento de Requisições;
- 7.1.5 Garantir que as equipes técnicas estejam permanentemente capacitadas nas tecnologias adotadas pelo CONTRATANTE, para que estas estejam aptas a identificar e resolver rapidamente um incidente ou problema.
- 7.1.6 Garantir que todas as equipes estejam cientes dos impactos associados à imagem e aos serviços prestados para o CONTRATANTE, quando estiverem trabalhando na solução de um incidente ou problema.
- 7.1.7 Coletar dados através de Solução de Monitoramento e gerar a partir destas informações os relatórios de disponibilidade dos Itens de Configuração (IC) relacionados aos serviços descritos no Item 8.
- 7.1.8 Garantir que os processos de Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Incidentes e Gerência da Configuração e Ativos de Serviço trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TI. A completa integração desses processos deverá ser prevista inclusive pela Solução de ITSM a ser fornecida pela CONTRATADA;
- 7.1.9 Informar ao CONTRATANTE a necessidade de quaisquer insumos necessários para:
 - 7.1.9.1 Resolver incidentes;
 - 7.1.9.2 Resolver problemas;



7.1.9.3 Prover soluções de contorno.

7.1.10 Informar ao CONTRATANTE, sempre que a solução de contorno ou definitiva de um Incidente esteja dependendo do fornecimento de algum insumo que não seja responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, como por exemplo: Serviços de fornecedores externos, fornecimento de equipamentos de hardware, fornecimento de software, fornecimento de energia elétrica a fim de se resguardar contra eventuais quebras do Acordo de Nível de Serviço.

8 Catálogo de Serviços

Categoria da Atividade	Detalhamento de Atividades Técnicas	Tipos de Atividades	Urgência (Escala de 1 a 3)	Impacto (Escala de 1 a 3)	Prioridade
Estação de trabalho e equipamentos	Garantia de equipamento	Requisição de Serviço			
	Instalar, configurar e disponibilizar videoconferência	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar, resolver videoconferência	Incidente	1	3	Prioridade 1
	Instalar, configurar e disponibilizar estação de trabalho	Requisição de Serviço			
	Instalar, configurar e disponibilizar sistemas operacionais	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver sistemas operacionais	Incidente	2	3	Prioridade 2
	Instalar, configurar e disponibilizar agente de monitoramento	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver agente de monitoramento	Incidente	3	3	Prioridade 3
	Instalar, configurar e disponibilizar tablets	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver tablets	Incidente	1	3	Prioridade 1
	Instalar, configurar e disponibilizar scanner	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver scanner	Incidente	3	3	Prioridade 3
	Instalar, configurar e disponibilizar acesso a rede	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver acesso a rede	Incidente	2	2	Prioridade 2
	Remanejar ou remover equipamentos	Requisição de Serviço			
	Instalar, configurar e disponibilizar certificados digitais	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver certificados digitais	Incidente	1	3	Prioridade 1
	Instalar, configurar e disponibilizar impressora	Requisição de Serviço			



	Falha, analisar e resolver impressora	Incidente	2	3	Prioridade 2
	Orientar Usuários quanto ao uso dos Equipamentos	Requisição de Serviço			
Aplicativos e aplicações	Instalar, configurar e disponibilizar aplicativos de escritórios	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver aplicativos de escritório	Incidente	2	3	Prioridade 2
	Instalar, configurar e disponibilizar sistemas desenvolvidos	Requisição de Serviço			
	Instalar, configurar e disponibilizar aplicativos diversos	Requisição de Serviço			
	Falha, analise e resolver aplicativos diversos	Incidente	2	3	Prioridade 2
	Falha, analise e resolver aplicativos diversos	Incidente	2	3	Prioridade 2
	Falha, analise e resolver execução de sistemas desenvolvidos	Incidente	2	3	Prioridade 2
	Instalar, configurar e disponibilizar antivírus	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver antivírus	Incidente	1	3	Prioridade 1
	Orientar usuários quanto ao uso de aplicativos e aplicações	Requisição de Serviço			
	Apoio a Eventos	Acompanhar reuniões	Requisição de Serviço		
Dar suporte a eventos externos		Requisição de Serviço			
Dar suporte as Sessões do Conselho		Requisição de Serviço			
Usuários e grupos	Configurar e disponibilizar objetos no AD (usuários, grupos e listas de distribuição)	Requisição de Serviço			
	Configurar e disponibilizar perfil de usuário	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver perfil de usuário	Incidente	1	3	Prioridade 1
	Configurar e disponibilizar senha	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver senha	Incidente	1	3	Prioridade 1
	Falha, analisar e resolver objeto no AD (usuário, grupo e lista de distribuição)	Incidente	3	3	Prioridade 3
	Orientar Usuários quanto ao uso e funcionalidades de listas de distribuição e perfis	Requisição de Serviço			
Correio Eletrônico	Instalar, configurar e disponibilizar correio eletrônico	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver correio eletrônico	Incidente	1	3	Prioridade 1
	Orientar usuários quanto ao uso e funcionalidades do correio eletrônica	Requisição de Serviço			



Acesso de rede e dados	Disponibilizar acesso a rede wireless	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver acesso a rede wireless	Incidente	1	3	Prioridade 1
	Configurar e disponibilizar acesso a rede	Requisição de Serviço			
	Falha, analisar e resolver acesso a rede	Incidente	1	3	Prioridade 1
	Falha, analise e resolver acesso a dados (arquivos e pasta)	Incidente	2	3	Prioridade 2
	Instalar, configurar e disponibilizar acesso a dados (arquivos e pastas)	Requisição de Serviço			
	Orientar usuários quanto ao acesso de rede e dados	Requisição de Serviço			

8.1.1 Esse catálogo contém somente as atividades nas quais a CONTRATADA realizará as suas atividades no Serviço de Atendimento ao Usuário. As outras atividades relativas ao outros setores da STI não estão elencadas neste catálogo.

8.1.2 As alterações do catálogo de serviço serão efetivadas mediante apostilamento do contrato.

8.1.3 As prioridades das Requisições de Serviço serão dadas a partir do perfil do usuário e do tempo que o chamado está aberto sem resolução.

9 PLANO DE INSERÇÃO DA CONTRATADA

9.1.1 Conceitua-se a “inserção” como sendo o processo onde o CONTRATANTE repassa à CONTRATADA as informações e as atividades, conforme os padrões de execução até então realizados, para que não haja quebra de continuidade dos serviços. Finalizado este processo, a CONTRATADA assume o início da execução dos serviços e passa a ser a responsável pelos resultados obtidos, ressalvados os ajustes de acordo de nível de serviços.

9.1.2 Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de inserção da CONTRATADA, período de tempo reservado para que a CONTRATADA realize as seguintes atividades:

9.1.2.1 Conheça, analise e entenda o ambiente computacional e sua dinâmica atual, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual;

9.1.2.2 Proposição de adequação, no que couber, da infraestrutura física e lógica do CONTRATANTE;

- 9.1.2.3 Indicação de seu PREPOSTO e substituto, até o 10º dia útil após o início da vigência do contrato;
- 9.1.2.4 Apresentação da equipe de operação devidamente capacitada;
- 9.1.2.5 Instalação e configuração do software Gestão para atender ao gerenciamento de incidentes, requisições de serviço, configuração, mudança;
- 9.1.2.6 Implantação do processo de atendimento, em conformidade com o disposto neste Termo de Referência.
- 9.1.2.7 Definição das rotinas de serviços e demais atividades necessárias à execução do objeto, e consequente ajuste dos níveis de serviços acordados, em comum acordo com o CONTRATANTE.
- 9.1.3 O Plano de Projeto da Inserção deve ser elaborado pela CONTRATADA, e entregue ao CONTRATANTE para validação até o 15º dia útil após o início da vigência do contrato, contemplando as seguintes premissas/atividades para o prazo de 120 dias:
 - 9.1.3.1 Validação, ou atualização caso necessário, do Catálogo de Serviços do CONTRATANTE, previamente à sua configuração na ferramenta de Gestão da CONTRATADA.
 - 9.1.3.2 O processo de implantação da ferramenta de Gestão da CONTRATADA e a adequação da mesma, incluindo os Gerenciamentos de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço, áreas de atendimento, assuntos, categorias e demais informações constantes no Catálogo de Serviços.
 - 9.1.3.3 Definição do modelo de registro dos ativos de configuração (IC's) para formação do CMDB.
 - 9.1.3.4 Definição do modelo de gerenciamento do conhecimento (formação da base de conhecimento) a ser adotado.
 - 9.1.3.5 Treinamento dos servidores do CONTRATANTE em todos os módulos da ferramenta para efeito de utilização, acompanhamento, aferição e fiscalização dos serviços.
 - 9.1.3.6 Plano para início dos atendimentos dos chamados de suporte técnicos aos usuários do CONTRATANTE.
 - 9.1.3.7 Capacitação da equipe interna da CONTRATADA na utilização da Ferramenta de Gestão.
 - 9.1.3.8 Entrega dos manuais de procedimentos para abertura de chamados na central de serviços, para disseminação aos usuários do CONTRATANTE.

- 10.1 As empresas interessadas em participar do certame poderão realizar vistoria nas dependências da sede do Conselho Nacional do Ministério Público para verificar as condições de prestação dos serviços, tomar conhecimento de peculiaridades relacionadas ao fornecimento e avaliar o grau de complexidade das tarefas a serem desenvolvidas.
- 10.2 A vistoria poderá ser realizada até 24 (vinte e quatro) horas antes da data prevista para a abertura da licitação, não sendo admitida, em hipótese alguma, qualquer alegação de desconhecimento, total ou parcial, dos serviços a serem prestados, suas peculiaridades e complexidade, após a licitação.
- 10.3 A Declaração de Vistoria deverá estar devidamente assinada, tanto pelo representante do Conselho Nacional do Ministério Público, como pelo Responsável Técnico da empresa;
- 10.4 A licitante poderá agendar a vistoria junto ao Conselho Nacional do Ministério Público, por meio do telefone (0XX61) 3366-9539 das 13h00 às 17h00, junto ao Serviço de Atendimento ao Usuário;

Na vistoria a licitante poderá efetuar medições para subsidiar a elaboração de suas propostas e eliminar possíveis omissões, falhas ou incompatibilidade das especificações constantes do edital;

- 10.5 Se, por qualquer motivo, a referida declaração de vistoria não estiver junto com a documentação, será considerada, se houver, a segunda via em poder da Comissão Permanente de Licitação, para fins de habilitação;
- 10.6 Caso a licitante opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar, junto com a documentação de habilitação, declaração de que tem conhecimento da complexidade, dos aspectos relativos aos serviços e demais informações necessárias para a execução do objeto da licitação responsabilizando-se pela ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação dos locais de instalação;

11 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E DADOS NO TÉRMINO DO CONTRATO.

- 11.1.1 A CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE até 30 dias após o encerramento do contrato toda a base de conhecimento registrada dentro da solução de gestão do Service Desk, bem como, todos os registros dos chamados do período do contrato.
 - 11.1.1.1 Os registros devem ser entregues em formato digital;
- 11.1.2 A não entrega dessas informações poderá ser considerada pelo CONTRATANTE como inexecução parcial do contrato.

12 ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

12.1.1 Plano Diretor de Tecnologia da Informação

- 12.1.1.1 De acordo com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2016/2017, a aquisição identifica-se com objetivo estratégico de modernização da infraestrutura física e tecnológica do CNMP, cujo objetivo de contribuição da STI deve assegurar a infraestrutura necessária às atividades do CNMP.

13 LOCAL DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 13.1 O serviço deverá ser prestado no Conselho Nacional do Ministério Público, localizado no Setor de Administração Federal Sul – SAFS, Quadra 2, Lote 3, edifício Adail Belmonte, CEP 70070-600.
- 13.2 O horário de funcionamento da Central de Serviços e os atendimentos de 1º e 2º níveis serão das 08h às 20h, de segunda a sexta-feira.
- 13.3 O horário de atendimento às Sessões do Conselho poderá se estender até as 22h00.

14 CONTROLE E EXECUÇÃO

14.1 Informações Básicas

- 14.1.1 As Ordens de serviços – OS's – representam o planejamento das atividades que serão realizadas no período.
- 14.1.2 Por se tratar de estimativa, a OS expressa uma mera expectativa de execução, e sempre que necessário, independente de datas e prazos, o CONTRATANTE deverá emitir OS's complementares para atendimento às necessidades que tenham sido modificadas ou repriorizadas além das originadas em consequência de situações incertas ou imprevistas.
- 14.1.3 Todos os serviços demandados serão objeto de acompanhamento e fiscalização mesmo quando executados nas dependências da CONTRATADA;
- 14.1.4 Devem compor minimamente uma OS, as seguintes informações:
- 14.1.4.1 Especificação da demanda;
 - 14.1.4.2 Escopo primário do resultado esperado;
 - 14.1.4.3 Estimativa de UST's demandadas para as atividades de registros de chamados, atendimento de requisições de serviços e resolução de incidentes;
 - 14.1.4.4 Estimativa de UST's demandadas para as atividades de Manutenção da Saúde Operacional;



14.1.4.5 Estimativa de UST's a serem demandadas para o atendimento de cada demanda de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI;

14.1.4.6 Período de execução da OS;

14.1.4.7 Data de emissão da OS;

14.1.4.8 Conhecimento e aceite da OS, emitidos pelo preposto da CONTRATADA.

14.1.5 A tabela a seguir detalha as atividades que compõem o processo de Emissão de ordem de serviço:

Tarefa	Objetivo	Responsável	Entrada	Saída	Descrição
Avaliar o volume de serviços	Visa garantir que o fiscal (requisitante e técnico) consulte as bases históricas de execução de serviços	Fiscal Técnico do Contrato	Base de conhecimento de serviços executados	Informações de execução de serviços levantadas	Fiscal Requisitante e Técnico do contrato fazem o levantamento de informações históricas junto a base de conhecimento
Estimar volume para próximo período	Estimar o quantitativo de UST's necessárias para atender o órgão no período	Fiscal de Contrato	Informações de execução de serviços levantadas com as especificidades do período de execução	Quantidade de UST's estimadas	O fiscal do contrato avalia as informações de execução de serviços levantadas, bem como as necessidades específicas do período e calcula, de forma estimada, o quantitativo de UST's.
Emitir OS	Gerar OS para a Contratada	Gestor do Contrato	Quantitativo de UST's estimadas	Entrega da OS	O preposto verificará se a OS proposta está em conformidade com os termos contratuais, bem como, se é tecnicamente executável. Caso detecte alguma inconsistência, deverá apresentar ao Gestor do Contrato para reformulação
Aceitar Ordem de Serviços	Formalizar o aceite da ordem de serviço por	Preposto da Contratada	OS Validada	OS aceita	O preposto encaminha documento assinado,



	parte da CONTRATADA				com acordo, ao Fiscal do Contrato.
--	------------------------	--	--	--	---------------------------------------

14.2 Recebimentos dos Serviços

14.2.1 Deve ser iniciado no 1º dia útil posterior a data de encerramento dos serviços.

14.2.1.1 Como entrada desse processo, temos:

14.2.1.1.1 OS's emitidas;

14.2.1.1.2 Acordo de Nível de Serviços (ANS) vigente;

14.2.1.1.3 Relatório Mensal de Atividades (RMA), composto por:

14.2.1.1.3.1 Registro dos serviços executados pela Central de Serviços;

14.2.1.1.3.2 Artefatos, em conformidade com a metodologia proposta pelo SISF, referentes ao atendimento de demandas de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI;

14.2.1.1.3.3 Relatório resumo de despesas com deslocamento para atendimento às localidades externas de esforço adicional para demandas de atendimento à localidade externa.

14.2.1.1.4 Relatórios de desempenho e cumprimento de ANS (RDCNS).

14.2.1.1.4.1 Como saídas do processo temos:

14.2.1.1.4.1.1 Relatório de Nível de Serviço (RNS);

14.2.1.1.4.1.2 Termo de Aceite dos Serviços (TAS).

14.2.2 Na tabela apresentada a seguir é feito o detalhamento das tarefas que compõem o processo:

Tarefa	Objetivo	Responsável	Entrada	Saída	Descrição
Emitir relatórios: RMA e RDCNS	Gerar relatórios que apresentem o volume de serviços executados, em termos de UST's e os níveis de serviços alcançados	Preposto do Contrato	Dados obtidos da solução de Gestão	Relatórios Mensal de Atividades e Relatório de Desempenho, Cumprimento de Nível de Serviço e Satisfação do usuário	O preposto levantará os volumes de serviços executados no período e elaborará relatórios discriminando as atividades e respectivos volumes de UST's
Validar volumes de UST's consumidas	Verificar se os quantitativos de UST's apresentados no RMA estão em conformidade com o solicitado e com os serviços efetivamente entregues pela Contratada	Equipe de fiscalização do contrato	Ordens de serviço e RMA	RMA validado	Os fiscais do contrato confrontarão os volumes de UST's consumidas com o volume estimado nas respectivas ordens de serviços. Também verificarão, por meio de solução de gestão e por meio de inspeção por amostragem, a efetiva execução das atividades relacionadas no RMA. Encontrando inconsistências,



					solicitarão esclarecimentos ou retificação à Contratada.
Avaliar cumprimento de nível de serviço	Verificar se os níveis de serviço acordados foram alcançados	Equipe de fiscalização do contrato	Acordo de Nível de serviço e RDCNS	Relatório de Nível de Serviço - RMA	O fiscal do contrato confrontará os níveis de qualidade e disponibilidade de serviços reportados pela Contratada com Acordo de Nível de Serviço. Poderá analisar também por amostragem. A partir dos dados obtidos gerará o RNS, apresentando a pontuação e as respectivas glosas por quebra de ANS.
Avaliar RNS	Permitir a Contratada tomar conhecimento das quebras de ANS e respectivas glosas apuradas, e apresentar defesa.	Preposto do Contrato	RNS	Defesa e solicitação de revisão do RNS, quando aplicável	O preposto avaliará as quebras de ANS e respectivas glosas apontadas e apresentará as defesas cabíveis que eventualmente impliquem na reconsideração do apurado, e encaminhará a solicitação de revisão do RNS para apreciação da equipe de fiscalização.
Emitir Termo de Aceite Dos Serviços	Gerar termo de aceite dos serviços executados no período	Proposto do Contrato	RNS aprovado	Termo de Aceite dos Serviços emitido	Tomando por base as versões finais do RMA e do RNS, o preposto da Contratada irá emitir o Termo de Aceite dos Serviços, contemplando resumo de UST's entregues em cada grupo de serviços, bem como eventuais glosas aplicadas a cada grupo, e submeter à aprovação do Contratante
Emitir autorização de faturamento	Formalizar o aceite dos serviços executados pela Contratada no período e pagamento	Equipe de fiscalização	Termo de Aceite dos Serviços	Autorização de Faturamento	Uma vez aprovado o termo de aceite de serviços, a equipe de fiscalização autorizará a contratada a emissão de faturas.

14.2.3 O processo de recebimento de serviços, será apresentado para a validação do volume de UST's consumidos e avaliação do cumprimento de nível de serviço, conforme abaixo:

14.2.3.1 Serviços de Central de Serviços:

14.2.3.1.1 Compõem os serviços executados pela Central de Serviços, relacionados abaixo:

14.2.3.1.1.1 Registro e classificação de chamados;

14.2.3.1.1.2 Atendimento à solicitação de serviços;

14.2.3.1.1.3 Resolução de incidentes, classificados como prioridade 1;

14.2.3.1.1.4 Resolução de incidentes, classificados como prioridade 2;

14.2.3.1.1.5 Resolução de incidentes, classificados como prioridade 3.

- 14.2.3.2 O RMA, emitido pela CONTRATADA, apresentará o quantitativo de cada um dos serviços executados, relacionados acima, extraído da solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM, de Information Technology Service Manager) adotada pela CONTRATADA.
- 14.2.3.3 O RDCNS apresentará os níveis de qualidade estabelecidos como indicadores para este grupo de atividades, conforme Acordo de Nível de Serviços.
- 14.2.3.4 Para viabilizar as atividades de fiscalização, tanto de volume de serviços reportado no RMA, quanto para níveis de qualidade reportado no RDCNS, a CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à solução de gestão ao CONTRATANTE, que fará uso dessa solução para a validação dos quantitativos apresentados, bem como para aferição do nível de serviço prestado.
- 14.2.4 A aprovação do RMA e avaliação do RDCNS deverá ocorrer em até 3 (três) dias úteis, contados da data de seu recebimento pelo CONTRATANTE. No mesmo prazo, o CONTRATANTE deverá emitir o RNS para validação da CONTRATADA.
- 14.2.5 Na hipótese de potencial inconsistência nos relatórios apresentados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE solicitará a CONTRATADA o ajuste e/ou correção necessária. A CONTRATADA deverá efetuar as correções em até 03 (três) dias úteis ou ainda, neste período apresentar motivos e justificativa dos procedimentos adotados.
- 14.2.6 Emitido o RNS pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá analisar as quebras de ANS e respectivas glosas, apresentando os motivos e as justificativas que julgar pertinentes em até 2 (dois) dias úteis. O CONTRATANTE julgará as razões da CONTRATADA em até 2 (dois) dias úteis, a partir do qual apresentará o RNS definitivo à empresa CONTRATADA para emissão do Termo de Aceito de Serviços (TAS).
- 14.2.7 Concluídos os processos de validação de RMA, RDCNS e RNS, a CONTRATADA emitirá o TAS, submetendo-o à assinatura do CONTRATANTE, que deverá fazê-lo em até 2 (dois) dias úteis, contados do recebimento do documento, para devolvê-lo assinado e autorizar a emissão das faturas.
- 14.2.8 A Contratada apresentará a fatura, em até 2 (dois) dias úteis após a autorização de emissão das faturas ou decisão do CONTRATANTE, no caso de ter impetrado justificativa, para a emissão e apresentação das faturas, já descontadas as glosas apresentadas no RNS.
- 14.2.9 O pagamento das ordens de serviço se resumirá ao montante equivalente às UST's efetivamente executadas e não ao seu valor global ou parcial previsto nas OS's.

14.3 Do Modelo de Gestão do Contrato

- 14.3.1 Nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993 e da Resolução CNMP 102/2013, serão designados representantes para acompanhar e fiscalizar a realização dos serviços da contratação,

coordenados pelo Gestor do Contrato que deverá anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados;

14.3.2 As decisões e providências que ultrapassem a competência do Gestor do Contrato serão encaminhadas à autoridade competente do CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do art. 67, da Lei nº. 8.666/93;

14.3.3 O contrato assinado ou a ordem de serviço acompanhada da Nota de Empenho constituirão documentos de autorização para a execução dos serviços;

14.3.4 O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

14.3.5 Cabe à CONTRATADA atender, dentro dos prazos estipulados em contrato, quaisquer exigências do Gestor de Contrato, ou de seu substituto, inerentes ao objeto do contrato, sem que disso decorra qualquer ônus extra para o CONTRATANTE, não implicando a atividade de acompanhamento e fiscalização qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, que diz respeito aos danos diretos causados ao CONTRATANTE, em relação ao serviço fornecido, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do contrato;

14.3.6 O Gestor de Contrato deve observar à seção destinada ao Gerenciamento do Contrato da Resolução CNMP Nº 102, de 23 de setembro de 2013, que disciplina no âmbito do Ministério Público Brasileiro, procedimentos relativos à contratação de soluções de Tecnologia da Informação, suas alterações ou qualquer outro instrumento que venha substituí-la.

15 GARANTIA CONTRATUAL

15.1 O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste termo de referência, cabendo-lhe optar dentre as modalidades: caução em dinheiro, títulos de dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

15.1.1 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,08% (oito centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

- 15.1.2 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 15.2 A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.
- 15.3 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 15.3.1 prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 15.3.2 prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 15.3.3 multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;
- 15.3.4 obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada;
- 15.4 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal em conta específica com correção monetária, em favor do CONTRATANTE;
- 15.5 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados acima;
- 15.6 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.
- 15.7 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 15.8 O CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:
- 15.8.1 caso fortuito ou força maior;
- 15.8.2 alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
- 15.8.3 descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pelo CONTRATANTE;
- 15.8.4 atos ilícitos dolosos praticados por servidores do CONTRATANTE.
- 15.9 Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.
- 15.10 Será considerada extinta a garantia:

- 15.10.1 com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 15.10.2 no prazo de três meses após o término da vigência, caso o CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

16 . DA VIGÊNCIA DO CONTRATO E DO REAJUSTE

- 16.1 O período de vigência do Contrato de Prestação de Serviço deverá ser de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite estabelecido por lei.
- 16.2 O contrato poderá ser reajustado, visando à adequação aos novos preços de mercado e à variação efetiva dos insumos e materiais aplicados na prestação dos serviços, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa proposta se referir, ou da data do último reajuste, aplicando-se o IPCA ou, na insubsistência deste, por outro índice que vier a substituí-lo.
- 16.3 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do contrato.
- 16.4 A contratada poderá exercer seu direito ao reajuste dos preços até a data da prorrogação contratual subsequente.
- 16.5 Caso a contratada não solicite o reajuste no prazo estipulado na cláusula anterior, ocorrerá a preclusão do direito.

17 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 17.1 Os recursos dessa contratação estão consignados no orçamento da União para 2017 no Programa 03.032.2100.8010.0001, Ação 8010, Fonte 0100, Elemento Contábil 3.3.90.37.28

18 . PAGAMENTO

- 18.1 O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pelo fornecimento efetivamente executado, em até 10 dias úteis, contados a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela.

- 18.2 Caso a CONTRATADA seja optante pelo “SIMPLES” (Lei nº 9.317/96), será obrigada a informar no corpo da nota fiscal e apresentar declaração, na forma do Anexo IV da Instrução Normativa SRF nº 1.234, de 11/01/2012, em duas vias, assinadas pelo seu representante legal.
- 18.3 O pagamento será feito por meio de depósito na conta-corrente da CONTRATADA, através de Ordem Bancária, mediante apresentação da respectiva fatura ou nota fiscal do fornecimento, acompanhada do atesto do Fiscal do Contrato.
- 18.4 Para execução do pagamento de que trata a presente Cláusula, a CONTRATADA deverá fazer constar como beneficiário/cliente, da Nota Fiscal/Fatura correspondente, emitida sem rasuras, o CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO, CNPJ nº 11.439.520/0001-11, e ainda, o número da Nota de Empenho, os números do Banco, da Agência e da Conta Corrente da CONTRATADA, e a descrição clara e sucinta do objeto.
- 18.5 Sobre o valor da Nota Fiscal, o CONTRATANTE fará as retenções devidas ao INSS e as dos impostos e contribuições previstas na Instrução Normativa SRF nº 1.234, de 11/01/2012.
- 18.6 A CONTRATADA deverá, ainda, junto com a Nota Fiscal/Fatura, apresentar os documentos comprobatórios de regularidade fiscal e trabalhista, exigidos no Edital de Licitação.
- 18.7 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.
- 18.8 Ao CONTRATANTE fica reservado o direito de não efetuar o pagamento se, no momento da aceitação, os serviços prestados não estiverem em perfeitas condições e em conformidade com as especificações estipuladas.

19 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 19.1 Proporcionar as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais;
- 19.2 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- 19.3 Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços realizados provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimentos;
- 19.4 Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no serviço realizado, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido;

- 19.5 Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao serviço, no prazo e forma estabelecidos;
- 19.6 Aplicar as sanções, conforme previsto no termo de referência (e/ou outros instrumentos adequados, como edital e contrato);
- 19.7 Prestar todas as informações e esclarecimentos pertinentes ao serviço CONTRATADA, que venham a ser solicitadas pelos técnicos da CONTRATADA;
- 19.8 Exigir, uma vez comprovada a necessidade, o imediato afastamento do ambiente do CONTRATANTE, de qualquer profissional ou preposto da CONTRATADA que, por justas razões, vier a desmerecer a confiança, embaraçar a fiscalização ou, ainda, que venha a se conduzir de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem delegadas;
- 19.9 Anotar em registro próprio e notificar à CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução do serviço, fixando prazo para a sua correção.

20 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 20.1 A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no Termo de Referência e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
- 20.2 Realizar o serviço em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota fiscal.
- 20.3 A CONTRATADA deve relacionar-se com o CONTRATANTE, exclusivamente, por meio do gestor do contrato e, preferencialmente, por escrito;
- 20.4 A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos ao CNMP e sujeitar-se às orientações do gestor do contrato;
- 20.5 Relatar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 2 dias úteis, irregularidades ocorridas que impeçam, alterem ou retardem a execução do contrato/objeto, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias necessárias a seu esclarecimento, sem prejuízo da análise da administração e das sanções previstas;
- 20.6 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação (Art. 55, XVIII Lei 8.666/93);
- 20.7 A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato (Art. 70 Lei 8.666/93);

- 20.8 A CONTRATADA é responsável pelos encargos trabalhista, previdenciário, fiscal e comercial, pelos seguros de acidente e quaisquer outros encargos resultantes da prestação do serviço, sendo que não existirá para o CNMP qualquer solidariedade quanto ao cumprimento dessas obrigações;
- 20.9 A CONTRATADA é obrigada a disponibilizar e manter atualizados conta de e-mail, endereço e telefones comerciais para fins de comunicação formal entre as partes;
- 20.10 É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o contrato para quaisquer operações financeiras;
- 20.11 É vedado à CONTRATADA utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA, em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos;
- 20.12 É vedado à CONTRATADA reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços sem o consentimento prévio e por escrito do CONTRATANTE;
- 20.13 Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes ao serviço a ser executado, não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de serviços extras, desde que previstos na proposta comercial da CONTRATADA;
- 20.14 Indicar o preposto no prazo de 10 (dias) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato, para garantir, em todas as questões relativas ao cumprimento das obrigações legais e administrativas da CONTRATADA, a presteza e a agilidade necessária ao processo decisório. O Preposto deverá reportar-se ao CONTRATANTE, quando solicitado por essa, indicando e-mail, endereço, número de telefone comercial e celular corporativo, caso disponível.

21 CRITÉRIOS PARA JULGAMENTO E ELABORAÇÃO DAS PROPOSTAS

- 21.1 A proposta apresentada deverá conter o CNPJ da proponente, prazo de validade e ser endereçada ao Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP;
- 21.2 Nos preços da proposta deverão estar inclusos todas as despesas e custos diretos e indiretos, como impostos, taxas e fretes;
- 21.3 As proponentes deverão apresentar preços unitários e totais, conforme quadro abaixo:

LOTE ÚNICO						
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE AO MÊS	COMPLEXIDADE	QUANTIDADE DE UST'S POR ATIVIDADE POR MÊS	QUANTIDADE DE UST'S AO ANO	VALOR



1	Registro de chamados	800	0,5	400	4.800	
2	Requisição de Serviços	200	2,00	400	4.800	
3	Resolução de incidentes – Prioridade 1	100	2,00	200	2.400	
4	Resolução de incidentes – Prioridade 2	100	3,00	300	3.600	
5	Resolução de incidentes – Prioridade 3	400	4,00	1600	19.200	
6	Sessão do CNMP	3	15	45	540	
7	Evento	3	15	45	540	
Total Estimado					35.880	

21.4 Será considerado vencedor desta licitação o licitante que, após comprovar todas as exigências constantes do Termo de Referência e do edital, oferecer o menor preço do valor global/total (Anexo I) para realizar todos os serviços descritos neste processo licitatório.

22 Critérios de Qualificação Técnica Exigidos para a CONTRATADA

22.1 A licitante deverá apresentar atestados referentes a Central de Serviço conforme definidos nos subitens do item 6

22.2 A licitante deverá apresentar atestado de órgão público ou empresa privada que realizou serviço de *service desk* para 250 usuários .

22.3 Poderá apresentar também documento que comprove que realizou serviço de *service desk* com 17940 USTs ou mais.

23 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

23.1 Disposições Gerais



- 23.1.1 A CONTRATADA ficará sujeita às penalidades previstas nas Leis nº 10.520/2002 e 8.666/93 em caso de descumprimento de quaisquer das cláusulas ou condições do presente contrato;
- 23.1.2 Conforme o disposto no art. 7º da Lei 10.520/2002, na hipótese de a CONTRATADA, dentro do prazo de validade de sua proposta, deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto da presente contratação, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução deste contrato/objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União e, se for o caso, será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato, e no Edital e das demais cominações legais;
- 23.1.3 Uma vez iniciados os serviços contratados, a execução incompleta ou em desconformidade com as condições avençadas, poderão ser aplicadas as seguintes penalidades, resguardados os procedimentos legais pertinentes, sem prejuízo do disposto nos parágrafos anteriores dessa seção:
- 23.1.3.1 Advertência;
- 23.1.3.2 Multa nas seguintes hipóteses e nas demais previstas na seção de penalidades deste Termo de Referência:
- 23.1.3.2.1 Multa moratória de 0,5% sobre o valor total da contratação, por dia de atraso injustificado, limitada sua aplicação até o máximo de 10 dias, situação que poderá caracterizar inexecução parcial do contrato;
- 23.1.3.2.2 Pela caracterização de inexecução parcial do objeto contratado, será aplicada multa de até 20% do valor global do contrato;
- 23.1.3.2.3 Após o 20º dia de atraso, os serviços poderão, a critério do CONTRATANTE, não mais ser aceitos, configurando-se a inexecução total do Contrato, com as consequências previstas em lei e neste instrumento;
- 23.1.3.2.4 Pela caracterização de inexecução total do objeto contratado, será aplicada multa de até 30% do valor global do contrato;
- 23.1.3.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o CNMP, por até 02 (dois) anos;
- 23.1.3.4 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a licitante vencedora ressarcir a Administração pelos

prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior;

- 23.1.4 No caso de não-recolhimento do valor da multa, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação para o pagamento, a importância será descontada da garantia prestada ou dos pagamentos a que fizer jus a CONTRATADA ou ajuizada a dívida, consoante o § 3º do art. 86 e § 1º do art. 87 da Lei n.º 8.666/93, acrescida de juros moratórios de 1,0% (um por cento) ao mês;
- 23.1.5 Os atos administrativos de aplicação das sanções previstas nos incisos III e IV, do art. 87, da Lei n.º 8.666/93 e a constantes do art. 7º da Lei nº 10.520/02, bem como a rescisão contratual, serão publicados resumidamente no Diário Oficial da União;
- 23.1.6 De acordo com o artigo 88, da Lei nº 8.666/93, serão aplicadas as sanções previstas nos incisos III e IV do artigo 87 da referida lei, à CONTRATADA ou aos profissionais que, em razão dos contratos regidos pela citada lei:
- 23.1.6.1 Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraudes fiscais no recolhimento de quaisquer tributos;
- 23.1.6.2 Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 23.1.6.3 Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;
- 23.1.7 Da aplicação das penas definidas no caput e no § 1º do art. 87, da Lei n.º 8.666/93, exceto para aquela definida no inciso IV, caberá recurso no prazo de 05(cinco) dias úteis da data de intimação do ato;
- 23.1.8 No caso de declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV, do art. 87, da Lei n.º 8.666/93, caberá pedido de reconsideração ao Exmo. Sr. Presidente do Conselho Nacional do Ministério Público, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data de intimação do ato, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação;
- 23.1.9 Na comunicação da aplicação da penalidade de que trata o item anterior, serão informados o nome e a lotação da autoridade que aplicou a sanção, bem como daquela competente para decidir sobre o recurso;
- 23.1.10 O recurso e o pedido de reconsideração deverão ser entregues, mediante recibo, no setor de protocolo do CONTRATANTE, localizado no edifício Adail Belmonte, situado no Setor de Administração Federal Sul, Quadra 03 Lote 02, Brasília/DF, nos dias úteis, das 13h às 17h;

23.1.11 As penalidades previstas neste Termo de Referência são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso de multa, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, garantida prévia defesa (art. 87, § 2º da Lei 8.666/93).

23.2 Tabela de Penalidades

23.2.1 A advertência não é pressuposto para aplicação das outras penalidades, se as circunstâncias exigirem punição mais rigorosa. A advertência será aplicada de maneira preventiva e pedagógica nas infrações de menor ofensividade e leves, conforme ilustrado na tabela 2 de níveis de gravidade. Essas infrações possuem as seguintes características:

23.2.1.1 Não causam prejuízo à Administração;

23.2.1.2 A CONTRATADA após a notificação, diligencia para resolver o problema, fornecer o produto ou executar o serviço; e

23.2.1.3 Nas hipóteses onde há elementos que sugerem que a CONTRATADA corrigirá seu procedimento.

23.2.2 A suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o CNMP poderá ser aplicada nas hipóteses previstas no Art. 88 da Lei nº 8.666/93 e também nas seguintes:

23.2.2.1 Descumprimento reiterado de obrigações fiscais; e

23.2.2.2 Cometimento de infrações graves, muito graves e gravíssimas, considerando os prejuízos causados ao CONTRATANTE e as circunstâncias no caso concreto.

23.2.2.3 Na ocorrência de infrações contratuais não especificadas na tabela 3, o fiscal/gestor do contrato utilizará como critérios o prejuízo causado ao contratante e a diligência da contratada para solucionar o problema ao enquadrá-lo em um dos níveis de criticidade especificados na tabela 2.

23.2.3 A multa poderá ser acumulada com quaisquer outras sanções e será aplicada na seguinte forma:

Infração	Multa (% sobre o valor global do contrato)
1) apresentação de documentação falsa	Até 30% (trinta por cento)



2) fraude na execução contratual	
3) comportamento inidôneo	
4) fraude fiscal	
5) inexecução total do contrato	
6) inexecução parcial	
7) descumprimento de obrigação contratual	Até 20% (vinte por cento)
Tabela 1 : Percentual máximo para as infrações previstas na Lei 10.520/2002	

23.2.4 Além dessas, serão aplicadas multas por meio da combinação de níveis de gravidade relacionados na Tabela 2 às infrações descritas na Tabela 3, sendo o número de multas por níveis de gravidade computados para a configuração de inexecução parcial e/ou total do contrato;

23.2.5 Todas as ocorrências contratuais serão registradas pelo CONTRATANTE, que notificará a CONTRATADA dos registros. Serão atribuídos níveis para as ocorrências, conforme tabela 3;

23.2.6 Na ocorrência de infrações contratuais não especificadas na tabela 3, o fiscal/gestor do contrato utilizará como critérios o prejuízo causado ao contratante e a diligência da CONTRATADA para solucionar o problema ao enquadrá-lo em um dos níveis de criticidade especificados na tabela 2;

23.2.7 Em caso de registro de infração na qual a CONTRATADA apresente justificativa razoável e aceita pelo fiscal do contrato, o nível da infração poderá ser desconsiderado ou inserido em uma categoria de menor gravidade;

Nível de Gravidade	Correspondência (por ocorrência sobre o valor global da CONTRATADA)	Ocorrências	
		Inexecução Parcial	Inexecução Total



1 (menor ofensividade)	0,2%.	7 a 11	12 ou mais
2 (leve)	0,4%.	6 a 10	11 ou mais
3 (médio)	0,8%.	5 a 9	10 ou mais
4 (grave)	1,6%.	4 a 6	7 ou mais
5 (muito grave)	3,2%.	3 a 4	5 ou mais
6 (gravíssimo)	4%.	2	3 ou mais
Tabela 2: Níveis de Gravidade			

Tabela 3: Infrações e correspondentes níveis

INFRAÇÃO		
Item	Descrição	Nível
1	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato sem prévia e expresso acordo do CONTRATANTE.	6
2	Caucionar ou utilizar o contrato para quaisquer operações financeiras.	6
3	Reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços sem o consentimento prévio e por escrito do CONTRATANTE	5
4	Utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA, em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos.	5
6	Deixar de relacionar-se com o CONTRATANTE, exclusivamente, por meio do fiscal do contrato	3
7	Deixar de sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, que inclui o atendimento às orientações do fiscal do contrato e a prestação dos esclarecimentos formulados.	4
8	Deixar de responsabilizar-se pelos produtos e materiais utilizados na contratação, assim como substituir imediatamente qualquer material que não atenda aos critérios especificados neste termo.	6
9	Deixar de zelar pelas instalações do CONTRATANTE	3



10	Deixar de responsabilizar-se por quaisquer acidentes de trabalho sofridos pelos seus empregados quando em serviço.	6
11	Deixar de responsabilizar-se pelos encargos trabalhista, fiscal e comercial, pelos seguros de acidente e quaisquer outros encargos resultantes da prestação do serviço.	6
12	Deixar de observar rigorosamente as normas regulamentadoras de segurança do trabalho.	6
13	Deixar de manter nas dependências do CONTRATANTE, os funcionários identificados e uniformizados de maneira condizente com o serviço, observando ainda as normas internas e de segurança.	2
14	Deixar de manter, durante todo o período de vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação que permitiram sua contratação	6
15	Deixar de disponibilizar e manter atualizados conta de <i>e-mail</i> , endereço e telefones comerciais para fins de comunicação formal entre as partes.	2
16	Deixar de responsabilizar-se pela idoneidade e pelo comportamento de seus prestadores de serviço e por quaisquer prejuízos que sejam causados à CONTRATANTE e a terceiros.	6
17	Deixar de encaminhar documentos fiscais e todas documentações determinadas pelo fiscal do contrato para efeitos de atestar os serviços e comprovar regularizações.	4
18	Deixar de assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias para o atendimento dos prestadores de serviço acidentados ou com mal súbito.	6
19	Deixar de relatar à CONTRATANTE toda e quaisquer irregularidades ocorridas, que impeça, altere ou retarde a execução do contrato, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias necessárias a seu esclarecimento.	5
20	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, a execução do objeto.	5
21	Recusar fornecimento determinado pela fiscalização sem motivo justificado.	3
22	Retirar das dependências do CNMP quaisquer equipamentos ou materiais de consumo sem autorização prévia.	3
23	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	6

Em caso de registro de infração na qual a CONTRATADA apresente justificativa razoável e aceita pelo fiscal do contrato, o nível da infração poderá ser desconsiderado ou inserido em uma categoria de menor gravidade.

Encaminhamento

Encaminha-se à *Coordenadoria de Material, Compras e Contratos* para abertura de processo administrativo e prosseguimento da contratação, segundo o art. 38 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

Brasília, 20 de julho de 2017.

Elaborado por:

Leonardo da Costa Lopes
SERVSAT/NST/STI

Revisado por:

Fernando Henrique Nakashoji
Núcleo de Suporte Técnico/STI

Aprovado por:

Paulo Célio Soares da Silva Junior
Secretário de Tecnologia da Informação

ANEXO I
SOFTWARES

LICENÇAS DE BANCO DE DADOS ORACLE

PRODUTO	QUANTIDADE
Oracle Database Enterprise Edition Processor Perpetual	10
Diagnostics Pack Processor Perpetual	2
Tuning Pack Processor Perpetual	2
Real Application Cluster Processor Perpetual	4

LICENÇAS DE B.I.

PRODUTO	QUANTIDADE
IBM Cognos Business Intelligence Analytics Administrator	4
IBM Cognos Business Intelligence Analytics User	73
IBM Cognos Analytic Server Processor Value Unit	280

LICENÇAS SUSE

PRODUTO	QUANTIDADE
Suse Linux Enterprise Server 10	Contrato Novell – modalidade MLA
Suse Linux Enterprise Server 11	Contrato Novell – modalidade MLA
Suse Linux Enterprise Server 12	Contrato Novell – modalidade MLA
JBoss Enterprise Application Platform (per core)	32

LICENÇAS TREND MICRO (ANTIVIRUS)

PRODUTO	QUANTIDADE
<i>Trend Micro Officescan Agent 11.0.1 e Trend Micro Control Manager 10.1</i>	500

LICENÇAS DIVERSAS

SOFTWARE	QUANTIDADE DE LICENÇAS
ACCESS	91
AUTODESK	4
DICIONARIO HOUAISS V. INTERNET	50
MICROSOFT OFFICE STANDARD 2010	5
MICROSOFT OFFICE STANDARD 2013	76
MICROSOFT OFFICE PROFESSIONAL 2013	6
MICROSOFT ACCESS 2013	18
MICROSOFT POWERPOINT 2013	8
MICROSOFT EXCEL 2013	64
MICROSOFT VISION 2010	10
MICROSOFT WORD 2013	42
SOUND FORGE	1
OFFICE 365 E1	350
OFFICE 365 E3	350

LICENÇAS WINDOWS

PRODUTO	QUANTIDADE
WINDOWS SERVER DATACENTER	8
WINDOWS CALS	700
SYSTEM CENTER	8

Anexo II – Lista de Sistema

Nome do Sistema	Informações
CNMP Delphi (Metaframe)	Instalado em todos equipamentos usuários
Consulta Processual – Processos arquivados ou julgados	http://aplicativos.cnmp.mp.br/consultaProcessual/consultaProcesso.seam?tp=A
Consulta Processual – Processos em tramitação	http://aplicativos.cnmp.mp.br/consultaProcessual/consultaProcesso.seam?tp=T
Consulta a Jurisprudência	http://aplicativos.cnmp.mp.br/jurisprudenciaWeb/buscaAvancada.seam
CNMP Ind	http://aplicativos.cnmp.mp.br/cnmpind/
Sistema de Gestão de Tabelas	http://sgt.cnmp.mp.br/login.php
Inqueritômetro	http://inqueritometro.cnmp.mp.br/inqueritometro/home.seam
Banco de Projetos	http://bancodeprojetos.cnmp.mp.br/consulta.seam
Sessão Eletrônica	http://sessaoeletronica.cnmp.mp.br/
Portal de Direitos Coletivos	http://portaldedireitoscoletivos.cnmp.mp.br/consulta.seam
Sistema de Cadastro de Membros	http://scmmp.cnmp.mp.br/scmmp/
Sistema de Inspeções Prisionais (SIP-MP) – Resolução 56	http://sipmp.cnmp.mp.br/
Sistema de Resoluções	http://sistemaresolucoes.cnmp.mp.br/
Sistema de Ouvidoria	http://ouvidoria.cnmp.mp.br/index.php?a=add
Sistema ELO	http://elo.cnmp.mp.br
Banco de Processos	http://bancodeprocessos.cnmp.mp.br
Sistema de Registro de Mortes em Autos de Infração	http://srmr.cnmp.mp.br
WebService do SCMMP	
WebService Sustentação Oral – ELO	
WebService Portal de Direitos Coletivos	
Cadastro Nacional de Violência Doméstica	
WebService do Portal da Transparência	
Sistema de Telefonia	http://telefonica.cnmp.gov.br:8080/telefonica/Home
Fênix	http://fenix.cnmp.mp.br/fenix/php/index.php
Autoriza	autoriza.cnmp.mp.br
Grifo	http://grifo.cnmp.mp.br/grifo/
SGV	http://sgv.cnmp.mp.br
Sistema de Controle de Acesso	http://sca.cnmp.mp.br/
Sistema de Inscrições de Eventos	http://aplicativos.cnmp.mp.br/inscricaoEventos/login.seam
Sistema de Posse – APEX	Sistema interno.
DIMEP	Sistema de ponto eletrônico
Sistema de Plenário	http://interno1.cnmp.mp.br/plenario/tv.php
Mentorh	http://mentorh.cnmp.mp.br
Sistema Gestor de Inspeções	
Sistema de Relatórios da Corregedoria Nacional	
Sistema de Acompanhamento de Decisões Processuais – SPR	
SISCOR – Sistema Processual da Corregedoria	

ANEXO III
TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Eu, _____, inscrito(a) sob RG n.º _____ e CPF n.º _____, colaborador da empresa _____, estabelecida no endereço _____, inscrita no CNPJ/MF com o n.º _____, em razão da execução das atividades previstas do contrato CNMP n.º _____, tomei conhecimento de informações sobre o ambiente computacional do Conselho Nacional do Ministério Público e aceito as regras, condições e obrigações constantes no presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do Conselho Nacional do Ministério Público.
2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de idéia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e idéias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.
3. Neste ato comprometo a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do CNMP, das informações restritas reveladas.
4. Estou ciente que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao CNMP, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.
5. Obrigo-me, perante o CNMP, informar imediatamente qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
6. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura de contrato entre o Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP e a _____.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes no presente Termo, assino-o.

Brasília, ____ de _____ de 201__.

Assinatura: _____

ANEXO IV
TERMO DE VISTORIA

Conselho Nacional do Ministério Público

Declaramos, para fins de participação no pregão CNMP nº _____, que a empresa _____, devidamente representada pelo Sr. _____, CPF nº _____, realizou vistoria técnica junto a este Conselho, tomando conhecimento sobre O local do CNMP onde deverá ser realizados os serviços contratados, como Centro de Processamento de Dados, Service-Desk, Núcleo de Monitoramento de Rede, Seção de Banco de Dados, Seção de Suporte Operacional, Seção de Apoio ao Usuário e Seção de Produção; sobre os subsistemas de controle e operação das salas do CPD que hospedam os sistemas críticos do CNMP; os modelos de equipamentos utilizados pelo CNMP; a topologia de rede local do CNMP; os softwares de monitoramento e controle de ciclo de vida de chamados; o processo de suporte certificado com ISO 9000:2005 no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e recebeu a documentação denominada Complemento ao Anexo I-I, que define as atividades a serem realizadas em cada tarefa, a classificação de complexidade, o detalhamento de custos, os níveis de qualidade de cada produto e as informações adicionais que auxiliem a execução de cada tarefa e sanando todos as dúvidas sobre as especificações constantes do Edital.

Brasília, ____ de _____ de 201__.

Representante da licitante

Representante do CNMP

ANEXO VI

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS: AO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Dados da Empresa

Razão Social:

CNPJ:

Endereço Eletrônico (*e-mail*):

Tel/Fax:

Endereço:

Nome:

Cargo:

Validade da proposta: (mínimo 60 dias)

LOTE ÚNICO						
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE AO MÊS	COMPLEXIDADE	QUANTIDADE DE UST'S POR ATIVIDADE POR MÊS	QUANTIDADE DE UST'S AO ANO	VALOR
1	Registro de chamados	800	0,5	400	4.800	
2	Requisição de Serviços	200	2,00	400	4.800	
3	Resolução de incidentes – Prioridade 1	100	2,00	200	2.400	
4	Resolução de incidentes – Prioridade 2	100	3,00	300	3.600	
5	Resolução de incidentes – Prioridade 3	400	4,00	1600	19.200	
6	Sessão do CNMP	3	15	45	540	
7	Evento	3	15	45	540	
Total Estimado					35.880	

Obs 1. - Nos preços acima propostos estão inclusas todas as despesas e custos diretos e indiretos, como impostos, taxas, fretes, garantias, serviços de instalação, salários, encargos sociais, fiscais e comerciais, bem como quaisquer outros aplicáveis.

Obs. 2 - Declaramos de que a empresa possui todos os requisitos exigidos no edital e no termo de referência para o cumprimento do objeto contratual.

DATA: ____/____/ 2016

Local e data

PROPONENTE/CNPJ