
PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA
COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO – CDRJ
EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2019

1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1 A **COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO**, doravante denominada **CDRJ**, por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação, realizará licitação, sob a modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2019**, tendo como critério de julgamento o **MENOR PREÇO GLOBAL**, regido pelas normas da Lei nº 10.520/2002, pelos Decretos nºs 3.555/2000, 10.024/2019 e 8.945/2016, pelos Decretos nºs 7.174/2010 e 9.507/2018, pela Lei Complementar nº 123/2006, pela Lei nº 13.303/2016, pela Lei nº 8.248/1991, pela Instrução Normativa SEGES nº 5/2017, pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 4/2014, pela Instrução Normativa nº 48/2017 da **CDRJ**, pelo Instrumento Normativo de Licitações e Contratos da **CDRJ** (IN.GERCAL.06.001 – Gerir Compras e Instrumentos Contratuais), aprovado pelo Conselho de Administração da **CDRJ** em sua 694ª Reunião, realizada em 25/06/2018, disponível na página da **CDRJ** na internet (www.portosrio.gov.br), menu “Licitações e Contratos” e demais disposições legais pertinentes.
- 1.2 O Edital e seus Anexos estarão disponíveis no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br a partir do dia 10/12/2019, às 08:00 horas.
- 1.2.1 O Edital também poderá ser obtido na página da **CDRJ** na internet (www.portosrio.gov.br), menu “Licitações e Contratos”, “Pregões Eletrônicos”.
- 1.3 As propostas de preços serão recebidas até as 09:00 horas, do dia 20/12/2019, exclusivamente por meio eletrônico, no endereço www.comprasgovernamentais.gov.br.
- 1.4 **A sessão pública na internet para recebimento dos lances será realizada às 09:00 horas, do dia 20/12/2019, no mesmo endereço eletrônico indicado no subitem anterior.**
- 1.5 O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da internet, mediante condições de segurança (criptografia e autenticação) em todas as suas fases.
- 1.6 Os trabalhos serão conduzidos por empregado da **CDRJ** denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o provedor www.comprasgovernamentais.gov.br.
- 1.7 Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico.
- 1.8 A licitação terá item único.

2. DO OBJETO

- 2.1 O objeto desta licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a **“prestação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo os serviços de atendimento remoto automatizado e de 1º, 2º e 3º nível a usuários finais – remoto e presencial, para suprir as necessidades da Companhia Docas do Rio de Janeiro – CDRJ”**, conforme o que consta no Processo Administrativo nº. 7.336/2019 e de acordo com as especificações constantes do Anexo I – Termo de Referência.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 3.1 Poderão participar da presente licitação empresas do ramo do objeto da licitação, cadastradas no SICAF e credenciadas junto ao provedor do sistema (Secretaria de Gestão do Ministério da Economia), nos termos da Instrução Normativa SEGES nº 3/2018, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, e que atendam a todas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos.
- 3.2 Estarão impedidos de participar, de qualquer fase do processo, interessados que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:
- 3.2.1 Em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou liquidação;
- 3.2.2 Reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;
- 3.2.3 Estrangeiras, que não funcionem no país;
- 3.2.4 Que se enquadrem em um ou mais dispositivos do art. 38 da Lei nº 13.303/2016; e
- 3.2.5 Suspensas pela **CDRJ** na forma do art. 83, inciso III, da Lei nº 13.303/2016.
- 3.3 Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507/2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:
- a) Detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou
- b) De autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.
- 3.3.1 Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º e art. 2º, inciso III, do Decreto nº 7.203/2010).
- 3.4 Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203/2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura **CONTRATADA** que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.

4. DO CREDENCIAMENTO NO PROVEDOR DO SISTEMA ELETRÔNICO

- 4.1 O credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.
- 4.2 O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil.
- 4.3 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.
- 4.4 O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou da **CDRJ** por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.
- 4.5 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
- 4.5.1 A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

5. DA PARTICIPAÇÃO

- 5.1 A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio de digitação da senha, pessoal e intransferível, do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observada data e horário limite estabelecidos.
- 5.1.1 A informação dos dados para acesso ao Pregão deve ser feita na página inicial do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br;
- 5.1.2 Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao sistema.
- 5.2 Como requisito para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 5.2.1 Declaração de que é microempresa ou empresa de pequeno porte e que, sob as penas da Lei, cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e está apta a usufruir do tratamento favorecido nos arts. 42 a 49 da referida Lei Complementar;
- a) A assinalação do campo “não”, no caso do subitem 5.2.1, apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido

previsto na Lei Complementar nº 123/2006, mesmo que seja microempresa ou empresa de pequeno porte.

- 5.2.2 Declaração de ciência e concordância com as condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, bem assim de cumprimento pleno dos requisitos habilitatórios previstos;
 - 5.2.3 Declaração expressa de que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
 - 5.2.4 Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;
 - 5.2.5 Declaração de elaboração independente de proposta, como exigido na Instrução Normativa SLTI nº 02/2009;
 - 5.2.6 Declaração de não utilização de trabalho degradante ou forçado, nos termos do inciso III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
 - 5.2.7 Declaração informando se os serviços são produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/1991.
 - 5.2.8 Declaração de que atende aos requisitos e está apto ao exercício do direito de preferência previsto no art. 8º, § 3º, do Decreto nº 7.174/2010.
- 5.3 A declaração falsa relativa aos subitens acima sujeitará o licitante às sanções previstas no item 16 deste Edital e na legislação vigente.

6. DO ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 6.1 Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos neste Edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública constantes do subitem 1.4., quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.
- 6.2 O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.
- 6.3 Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

-
- 6.4 As microempresas e empresas de pequeno porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da Lei Complementar nº. 123/2006.
- 6.5 Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública deste Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 6.6 Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema.
- 6.7 Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.
- 6.8 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do Pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

7. DA IMPUGNAÇÃO E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

- 7.1 Até às 17:00h (no horário de Brasília-DF) do terceiro dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o Edital, exclusivamente através do endereço eletrônico (e-mail): divcol@portosrio.gov.br.
- 7.1.1 Caberá ao Pregoeiro decidir no prazo de 2 (dois) dias úteis sobre a impugnação interposta, a contar do recebimento desta.
- 7.1.2 Acolhida a impugnação contra o Edital, será designada nova data para a realização do certame.
- 7.1.3 Na hipótese da **CDRJ** não responder a impugnação no prazo estabelecido no subitem 7.1.1., a licitação será suspensa, convocando-se nova data para a realização do certame.
- 7.1.4 Para fins de cômputo do prazo constante no subitem 7.1.1., serão considerados apenas os dias em que houver expediente na **CDRJ** e a partir do momento da ciência da impugnação por parte do Pregoeiro.
- 7.2 Os pedidos de esclarecimento referentes a esta licitação deverão ser enviados ao Pregoeiro, até às 17:00h (no horário de Brasília-DF) do terceiro dia útil anterior à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente através do endereço eletrônico (e-mail): divcol@portosrio.gov.br.
- 7.2.1 Os esclarecimentos prestados a qualquer dos licitantes estarão disponíveis no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, na parte de “esclarecimentos”.
- 7.2.2 O Pregoeiro deverá responder os pedidos de esclarecimento no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido.

- 7.3 O disposto no subitem 7.2 não interfere na apresentação de impugnação nos termos do subitem 7.1.
- 7.4 Caso a impugnação ou o pedido de esclarecimento envolva questões de ordem técnica do objeto ou de exequibilidade de preços, o Pregoeiro poderá solicitar análise e parecer prévio da área requisitante da **CDRJ**.

8. DA SESSÃO PÚBLICA

- 8.1 A partir do horário e dia previstos no Edital, terá início a sessão pública do Pregão Eletrônico, ocasião em que o Pregoeiro fará a abertura e divulgação das propostas de preços recebidas, passando, na sequência, a avaliar a aceitabilidade das mesmas.
- 8.2 O Pregoeiro verificará as propostas registradas no COMPRASGOVERNAMENTAIS, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.
- 8.2.1 Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.
- 8.2.2 A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 8.2.3 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 8.3 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 8.4 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 8.5 Classificadas as propostas, o Pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.
- 8.6 Iniciada a etapa competitiva, os licitantes ou seus representantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado, os participantes serão informados, em tempo real, de seu recebimento, respectivo horário de registro e valor, não sendo identificado o autor do lance aos demais participantes.
- 8.7 O lance deverá ser ofertado pelo valor global.
- 8.8 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 8.9 O licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado no sistema.
- 8.10 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

- 8.11 Para fins do que dispõe o parágrafo único do art. 31 do Decreto nº. 10.024/2019, o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances será de 0,25%, o que corresponde a um valor de R\$ 9.525,27 (nove mil quinhentos e vinte e cinco reais e vinte e sete centavos)
- 8.12 O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 20 (vinte) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a 3 (três) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.
- 8.13 Para a etapa de lances deste certame será adotado o modo de disputa “aberto”, conforme art. 31, I, do Decreto nº. 10.024/2019, ocasião em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações, conforme o critério de julgamento mencionado no subitem 9.1 deste Edital.
- 8.13.1 No modo de disputa aberto, a etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.
- 8.13.2 A prorrogação automática da etapa de envio de lances, de que trata o subitem anterior, será de 2 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.
- 8.13.3 Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida nos subitens 8.13.1 e 8.13.2, a sessão pública será encerrada automaticamente.
- 8.13.4 Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, nos termos do disposto no subitem 8.13.2, o Pregoeiro poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução da proposta mais vantajosa para a **CDRJ**.
- 8.14 Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo Pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.
- 8.14.1 Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.
- 8.15 No caso de desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances. Quando possível seu retorno, o Pregoeiro continuará atuando no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 8.16 Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

- 8.17 Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 8.18 Encerrada a etapa de lances, caso haja microempresas ou empresas de pequeno porte com valor final ofertado de até 5% (cinco por cento) superior ao menor preço, será considerado empate. Neste caso, a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada poderá, se houver interesse, efetuar lance de valor inferior ao menor preço já registrado.
- 8.18.1 O procedimento de empate será detectado automaticamente. Encerrado o tempo randômico, o sistema identificará a existência da situação de empate prevista no subitem anterior, informando o nome do licitante. Em seguida, o sistema habilitará um comando para o Pregoeiro convocar tal licitante que se encontre em situação de empate. Após confirmado, o sistema emitirá nova mensagem informando para o licitante em situação de empate que deverá, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, ofertar novo lance, inferior ao menor lance registrado. Durante o período, apenas o licitante convocado poderá registrar o novo lance.
- 8.18.2 Não havendo manifestação do licitante, o sistema verificará, observada a ordem classificatória, se há outra situação de empate, realizando o chamado de forma automática. Não havendo mais nenhum licitante em situação de empate, o sistema emitirá mensagem, cabendo ao Pregoeiro dar encerramento à disputa.
- 8.18.3 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem 8.18, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 8.19 O disposto no subitem 8.18 somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.
- 8.20 A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances).
- 8.21 Em último caso, persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema COMPRASGOVERNAMENTAIS dentre as propostas empatadas.
- 8.22 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública e realização de eventual procedimento de desempate, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.
- 8.22.1 A negociação será realizada por meio do sistema e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.

- 8.22.2 Após a tentativa de negociação, quaisquer propostas que permanecerem com o valor acima do valor estimado serão desclassificadas.
- 8.23 O licitante que ofereceu a melhor proposta deverá anexar a proposta de preços devidamente ajustada ao seu valor final ofertado, nos moldes do Anexo III – Planilha de Proposta de Quantidades e Preços, no prazo mínimo de 2 (duas) horas, a partir da solicitação do Pregoeiro no “chat”, prorrogável 1 (uma) única vez por igual período desde que a solicitação seja tempestiva e justificada, observando, ainda, que a proposta:
- 8.23.1 Deverá ser redigida em papel timbrado do licitante, em língua portuguesa, datada, digitada ou datilografada, em 1 (uma) via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal;
 - 8.23.2 Deverá ser apresentada com 2 (duas) casas decimais e expressa em moeda corrente nacional (R\$);
 - 8.23.3 Deverá conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante, para fins de pagamento;
 - 8.23.4 Vincula o licitante, em especial no que se refere às condições, informações e especificações técnicas nela apresentada.
- 8.24 A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução contratual e aplicação de eventual sanção à **CONTRATADA**, se for o caso.
- 8.25 Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.
- 8.26 A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.
- 8.27 A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.
- 8.28 Este Pregão submete-se às regras relativas ao direito de preferência estabelecidas no Decreto nº 7.174/2010.
- 8.29 O exercício do direito de preferência disposto no Decreto nº 7.174/2010 será concedido após o encerramento da fase de lances, observando-se, nesta ordem, os seguintes procedimentos:
- 8.29.1 Aplicam-se as regras de preferência para as microempresas e empresas de pequeno porte dispostas no subitem 8.18 deste Edital;

8.29.2 Não ocorrendo a contratação na forma do subitem anterior, serão selecionados os licitantes cujas propostas finais estejam situadas até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida, para a comprovação e o exercício dos direitos de preferência listados nos incisos abaixo:

- I. Os licitantes enquadrados na condição prevista no *caput* deste subitem 8.19, cujos bens possuam tecnologia desenvolvida no país e sejam produzidos de acordo com o processo produtivo básico, serão convocados pelo sistema, observada a ordem classificatória para ofertar valor igual ou inferior ao melhor lance;
- II. Na hipótese de os licitantes mencionados no inciso anterior deixarem de ofertar valor igual ou inferior, o sistema convocará os licitantes cujos bens possuam tecnologia desenvolvida no país, para o exercício do mesmo direito;
- III. Na hipótese de os licitantes mencionados no inciso anterior também deixarem de oferecer valor igual ou inferior, o sistema convocará o licitante cujos bens sejam produzidos de acordo com o processo produtivo básico para o exercício do mesmo direito;
- IV. Na hipótese de um licitante exercer seu direito de preferência, o Pregoeiro o convocará, dando prosseguimento à sessão pública.

8.29.3 Não ocorrendo a contratação na forma do subitem anterior, o procedimento licitatório prossegue com os demais licitantes.

9. DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

- 9.1 No julgamento das propostas de preços, considerar-se-á vencedora aquela que, obedecendo às condições, especificações e procedimentos estabelecidos neste Edital, apresentar o “**MENOR PREÇO GLOBAL**”.
- 9.2 O preço máximo fixado neste Edital, é de **R\$ 3.810.110,25 (três milhões oitocentos e dez mil cento e dez reais e vinte e cinco centavos)**, sendo os preços máximos de cada item aqueles constantes no Anexo II – Planilha de Estimativa de Quantidades e Preços.
- 9.3 Serão desclassificados(as):
 - 9.3.1 Os licitantes que não anexarem a proposta comercial ajustada, conforme descrito no subitem 8.23 deste Edital, no prazo solicitado pelo Pregoeiro no “chat”;
 - 9.3.2 As propostas de preços que não apresentem as especificações técnicas exigidas pelo Anexo I – Termo de Referência;
 - 9.3.3 As propostas de preços que não atenderem às exigências do ato convocatório da licitação ou que contenham outras condições que não as constantes deste Edital e de seus Anexos;

- 9.3.4 As propostas que contenham vício insanável ou ilegalidade;
- 9.3.5 As propostas com preços acima do valor estimado pela **CDRJ** ou manifestamente inexequíveis.
- 9.3.5.1 Para fins do subitem 9.3.5, considera-se manifestamente inexequível a proposta que:
- a) Comprovadamente for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários do mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o instrumento convocatório não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração;
 - b) Apresente um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.
- 9.3.5.2 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, conforme disposto no subitem 17.5 deste Edital e no § 2º do art. 56 da Lei nº 13.303/2016, a exemplo das enumeradas no subitem 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES nº 5/2017, para que o licitante possa comprovar a exequibilidade de sua proposta.
- 9.3.5.2.1 Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.
- 9.3.5.3 Para fins de aferição da inexequibilidade de proposta, o Pregoeiro poderá valer-se do cálculo previsto no § 3º do art. 56 da Lei nº 13.303/2016.
- 9.4 Se a proposta não for aceitável, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda o Edital. Também nesta etapa o Pregoeiro deverá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.
- 9.5 Sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto previsto nos art. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

- 9.6 Por ocasião da aceitabilidade da proposta de preços, em especial quando houver assuntos técnicos, o Pregoeiro poderá solicitar análise e parecer prévio da área requisitante da **CDRJ**.
- 9.7 Constatando o atendimento da proposta às exigências fixadas no Edital, o licitante terá sua proposta aceita, passando-se então para a fase de habilitação.

10. DA HABILITAÇÃO

- 10.1 Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante, conforme subitem 10.6, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no presente certame ou a futura contratação, mediante consulta ao:
- 10.1.1 SICAF, a fim de se verificar a composição societária das empresas e certificar eventual participação indireta que ofenda o art. 38 da Lei nº 13.303/2016;
 - 10.1.2 Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php;
 - 10.1.3 Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço eletrônico www.portaldatransparencia.gov.br;
 - 10.1.4 Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, no endereço eletrônico www.portaldatransparencia.gov.br;
 - 10.1.5 Cadastro de Empresas Suspensas mantido no site da **CDRJ** na internet, no endereço eletrônico www.portosrio.gov.br, menu “Licitações e Contratos”; e
 - 10.1.6 Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU.
- 10.2 As consultas previstas no subitem 10.1 realizar-se-ão em nome da empresa licitante e de seu sócio majoritário.
- 10.3 Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará, juntamente com a Equipe de Apoio, para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
- 10.4 A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 10.5 O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.
- 10.6 Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado por falta de condição de participação.

- 10.7 Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômico-financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03/2018.
- 10.7.1 O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03/2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.
- 10.7.2 É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.
- 10.7.3 O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto nº. 10.024/2019.
- 10.8 Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los em formato digital, de preferência em arquivos compactados (.zip ou .rar), via sistema, no prazo mínimo de 2 (duas) horas, a partir da solicitação do Pregoeiro no “chat”, conforme determina o inciso VI do art. 21 da IN SEGES/MP nº 3/2018 e o § 2º do art. 43 do Decreto nº. 10.024/2019, sob pena de inabilitação.
- 10.8.1 Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.
- 10.9 Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 10.9.1 Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 10.9.2 Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.
- 10.10 Ressalvado o disposto no subitem 6.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:
- 10.10.1 HABILITAÇÃO JURÍDICA
- a) Cédula de identidade, no caso de pessoa física;

- b) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- c) Ato constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais sendo que, no caso de sociedades por ações, deverá se fazer acompanhar da ata de eleição de seus administradores;
- d) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de ato formal de designação de diretoria em exercício;
- e) Decreto de autorização ou equivalente, no caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente quando a atividade assim o exigir.

10.10.2 REGULARIDADE FISCAL

- a) Prova de inscrição no CNPJ ou CPF, conforme o caso;
- b) Prova de regularidade com o INSS, mediante a apresentação da Certidão Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União;
- c) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF).

10.10.3 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- a) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, exigíveis na forma da lei, comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
 - i. As empresas que se utilizam do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, deverão comprovar a Escrituração Contábil Digital – ECD por meio de recibo de entrega junto à Receita Federal, igualmente, deverão apresentar o Balanço Patrimonial do último exercício social exigível.
 - ii. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.
 - iii. As empresas que estiveram inativas no ano anterior deverão apresentar cópia da declaração de inatividade entregue à Receita Federal, apresentando o último balanço patrimonial que antecede à condição de inatividade.
- b) Comprovação de capital social ou patrimônio líquido correspondente a 10% (dez por cento) do valor proposto pela licitante para a prestação dos serviços objeto desta licitação, exigida somente no caso de a licitante apresentar resultado igual ou inferior a 1 (um) nos índices Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral.
- c) Certidão negativa de falência ou recuperação judicial e extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, em até no máximo 90 (noventa) dias da data da sessão pública deste certame.

10.10.4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- a) Atestado (s) de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante executou de forma satisfatória em um único contrato, a prestação de serviços de implantação e operação de uma central de suporte técnico TI aos usuários de TI. Será considerado o Atestado que contemple os seguintes serviços:
- Serviço de Suporte aos usuários e recursos de TI, com assistência técnica, esclarecimento de dúvidas e resoluções de problemas de software e aplicativos finais em suas estações de trabalho, utilizando as melhores práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para a função de Service Desk;
 - Disponibilização de software de chamados para gestão dos incidentes, requisição de serviços problemas, mudanças, níveis de serviço e geração de relatórios com indicadores de desempenho do serviço, aderente as melhores práticas do ITIL, para no mínimo 06 (seis) processos de gerenciamento de serviços de TI, operado a partir de ambiente de Nuvem e/ou Datacenter;
 - Suporte técnico de microinformática para uma quantidade de, no mínimo, de 250 (duzentos e cinquenta) microcomputadores;
 - Suporte técnico de campo para um volume de no mínimo 2.000 (dois mil) atendimentos ano;
 - Monitoramento contínuo de redes, servidores e aplicações, em regime 24x7, utilizando de equipe, processos e ferramentas, com geração de relatórios de disponibilidade e capacidade, executados a partir de um NOC – Network Operation Center nas instalações da Contratada;
 - Suporte especializado a servidores e ativos de rede, prestados por Analista (s), de forma remota e/ou presencial;
 - Implementação, administração e otimização de banco de dados MS SQL Server;
 - Gestão integrada do serviço envolvendo acompanhamento e controle de todas as atividades de manutenção, suporte e administração técnica, seguindo as boas práticas de gerenciamento de serviços de TI, criação e manutenção de processos e procedimentos, incluindo o acompanhamento e a manutenção de indicadores de qualidade.
 - i. Os quantitativos associados ao volume de atendimentos e ao mínimo de computadores atendidos pelo suporte técnico poderão ser comprovados em mais de um atestado, desde que os documentos estejam associados a uma mesma época contratual.

- ii. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do instrumento contratual que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no subitem 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES nº 5/2017.
- b) Declaração, em papel timbrado da licitante, datada e assinada pelo representante legal, atestando que a licitante concorda com a disposição do instrumento convocatório sob referência e seus anexos, garantindo o prazo de validade dos preços e condições da proposta por 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data da apresentação da proposta, bem como as demais condições da Declaração constantes do Anexo IV – Modelo de Declaração. A licitante não poderá alegar, a posterior, desconhecimento de qualquer fato.
- 10.11 Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, a comprovação da regularidade fiscal somente será exigida para efeito de contratação e não como condição para participação na licitação.
- 10.11.1 Na hipótese de haver alguma restrição relativa à regularidade fiscal quando da comprovação de que trata o subitem 10.11, será assegurado prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, a realização do pagamento ou parcelamento do débito e a emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
- 10.11.2 Para aplicação do disposto no subitem 10.11.1, o prazo para regularização fiscal será contado a partir da divulgação do resultado da fase de habilitação.
- 10.11.3 A prorrogação do prazo prevista no subitem 10.11.1 poderá ser concedida, a critério da **CDRJ**, quando requerida pela licitante, mediante apresentação da devida justificativa.
- 10.11.4 A abertura da fase recursal em relação ao resultado do certame ocorrerá após os prazos de regularização fiscal de que tratam os subitens 10.11.1 e 10.11.3.
- 10.11.5 A não regularização da documentação no prazo previsto nos subitens 10.11.1. e 10.11.3 implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no subitem 16 deste Edital e na Lei nº. 13.303/2016, sendo facultado à **CDRJ** convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.
- 10.11.6 A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências deste Edital.

- 10.12 Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer documentos exigidos para a habilitação ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.
- 10.13 Ocorrida a inabilitação a que se refere o subitem 10.12, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência de empate ficto, previsto nos art. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 10.14 Após o disposto no subitem 10.13, será retomada a sessão pública e chamados os demais licitantes, na ordem de classificação, e após a tentativa de negociação, para fazê-lo nas condições de suas respectivas ofertas, observando que o Pregoeiro examinará a aceitabilidade, quanto ao objeto e valor, até que encontre uma proposta que atenda integralmente o Edital.
- 10.14.1 Por ocasião da documentação de habilitação, em especial a que trata da habilitação técnica, o Pregoeiro poderá solicitar análise e parecer prévio da área requisitante da **CDRJ**.
- 10.15 Constatando o atendimento às exigências fixadas no Edital, o licitante será declarado habilitado e, conseqüentemente, vencedor.
- 10.16 Tendo em vista que a **CDRJ** dispõe de sistema interno eletrônico de documentos e, ainda, objetivando a celeridade e a economicidade processual, uma vez habilitado, não será necessário que o licitante encaminhe posteriormente a documentação original apresentada durante a sessão pública.

11. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

- 11.1 A sessão pública poderá ser reaberta:
- 11.1.1 Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.
- 11.1.2 Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o instrumento contratual no prazo previsto no subitem 14.1, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal, nos termos do art. 43, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.
- 11.2 Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.
- 11.2.1 A convocação se dará por meio do "chat" e e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

11.2.2 A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante mantê-los atualizados.

12. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

12.1 Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal da microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo mínimo de 30 (trinta) minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por qual(is) motivo(s), em campo próprio sistema, o qual registrará em ata a síntese das razões, momento a partir do qual será concedido ao interessado o prazo de 3 (três) dias, a contar do dia útil subsequente ao término da sessão pública, para a apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar as contrarrazões em igual prazo, que começará a correr no dia útil subsequente ao término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

12.1.1 No momento da apresentação da intenção de recorrer, cabe ao Pregoeiro avaliar tão somente a existência dos pressupostos recursais, o que se restringe à aferição de sucumbência, tempestividade, legitimidade, interesse e motivação.

- a) O Pregoeiro examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, caso a licitante deixe de demonstrar algum dos pressupostos recursais constantes do subitem acima;
- b) É vedado rejeitar o recurso de pleno em razão da discordância de mérito com os motivos apresentados pelo licitante.

12.2 É de inteira responsabilidade dos licitantes a correta apresentação da intenção e das razões recursais, podendo estes, caso seja detectado pela **CDRJ** que se trata de mero recurso protelatório, sofrer a sanção prevista no inciso I do subitem 16.5.1 deste Edital.

12.3 Na hipótese de interposição de recurso, os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Rua Acre, nº. 21, 3º andar, sala 310, Centro – Rio de Janeiro / RJ, CEP: 20.081-000 – Gerência de Compras – GECOMP, nos dias úteis, no horário das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 horas.

12.4 No caso de não apresentação das razões de recurso, após o prazo estabelecido no item 12.1, o Pregoeiro desconsiderará a manifestação feita em sessão, não conhecendo do recurso.

12.5 Os recursos deverão ser dirigidos ao Pregoeiro, devidamente protocolados e cadastrados no sistema COMPRASGOVERNAMENTAIS, e observar:

- 12.5.1 Quanto à sua interposição, o prazo constante do subitem 12.1;
- 12.5.2 A forma escrita, com a identificação do licitante ou seu representante legal;
- 12.5.3 A legitimidade e o interesse recursal; e
- 12.5.4 A fundamentação.

- 12.6 O Pregoeiro disporá de até 5 (cinco) dias úteis, contados do dia útil subsequente ao término do prazo previsto no subitem 12.1, para julgar o(s) recurso(s) interposto(s).
- 12.6.1 Caso as razões recursais envolvam questões de ordem técnica ou de exequibilidade dos preços propostos, o Pregoeiro poderá solicitar análise e parecer prévio da área requisitante da **CDRJ**;
- 12.6.2 Caso seja necessário devido à complexidade do assunto e com a devida justificativa nos autos, o prazo constante no subitem 12.6 poderá ser ampliado.
- 12.7 Após julgamento do(s) recurso(s), o Pregoeiro elaborará relatório circunstanciado com vistas ao Diretor-Presidente para decisão definitiva.
- 12.8 O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

13. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

- 13.1 A falta de manifestação imediata e motivada do licitante no prazo previsto no subitem 12.1, quanto à intenção de recorrer, importará na decadência desse direito, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor, com vistas à homologação do Diretor-Presidente.
- 13.2 Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, o Diretor-Presidente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

14. DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

- 14.1 Homologada a licitação pelo Diretor-Presidente, o adjudicatário será convocado para assinar o instrumento contratual em até 10 (dez) dias úteis, prorrogável uma vez por igual período, desde que devidamente justificado, observando ainda as demais disposições deste item 14.
- 14.2 Se o adjudicatário, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar, não aceitar ou não retirar o instrumento contratual, injustificadamente, ou ainda, não apresentar situação regular, estará sujeito às penalidades previstas no item 16 deste Edital e na Lei nº 13.303/2016. Neste caso, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a habilitação das licitantes, observada a ordem final de classificação, até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo o mesmo convocado para negociar a redução do preço ofertado em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro colocado, inclusive quanto aos preços atualizados em conformidade com o Edital.
- 14.3 A contratação será formalizada por intermédio de instrumento contratual (Anexo V) com base nos dispositivos da Lei nº. 13.303/2016 e do Instrumento Normativo de Licitações e Contratos da **CDRJ** (IN.GERCAL.06.001 – Gerir Compras e Instrumentos Contratuais).
- 14.4 O ato de assinatura do instrumento contratual realizar-se-á no Edifício-Sede da **CDRJ**, situado à Rua Acre, nº. 21, 3º andar, sala 310, Centro – Rio de Janeiro / RJ,

CEP: 20.081-000 – Gerência de Compras – GECOMP, devendo o adjudicatário se fazer representar por um de seus sócios com poderes para tal ou por mandatário instituído nos termos da lei.

- 14.4.1 Na impossibilidade de comparecimento à sede da **CDRJ**, o instrumento contratual poderá ser encaminhado à adjudicatária, via correspondência postal, para que esta assine e posteriormente o restitua da mesma forma.
- 14.5 A assinatura do instrumento contratual ficará condicionada à aferição da regularidade da futura **CONTRATADA**, em conformidade com o item 10 – Da Habilitação, e à consulta ao CADIN, em conformidade com o disposto no art. 6º, inciso III, da Lei nº 10.522/2002.
- 14.6 Caso as partes não assinem o instrumento contratual no mesmo momento, caberá à **CONTRATADA** assinar o instrumento primeiro e devolver para assinatura da **CDRJ**.
- 14.7 Na assinatura do instrumento contratual, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência contratual.
- 14.8 O licitante, em vias de ser julgado vencedor ou já vencedor da licitação, ou já convidado a assinar o instrumento contratual com a **CDRJ**, poderá perder sua condição para assinar o aludido instrumento, caso se encontre em estado de falência, insolvência notória ou situação econômico-financeira comprometida.
- 14.9 O prazo de execução do instrumento contratual corresponde ao prazo que a **CONTRATADA** dispõe para executar a sua obrigação. Já o prazo de vigência corresponde ao prazo em que ele é considerado apto a produzir efeitos até que todos os seus efeitos sejam consumidos, inclusive recebimento e pagamento por parte da **CDRJ**, excetuando-se o prazo de garantia técnica.

15. DO PAGAMENTO

- 15.1 O pagamento será efetuado conforme o instrumento contratual a ser emitido, observando o item “28” do Anexo I – Termo de Referência, através de depósito bancário em favor da **CONTRATADA**, no prazo de até 30 (trinta) dias da apresentação da nota fiscal correspondente devidamente atestada pela **FISCALIZAÇÃO** da **CDRJ**.
- 15.2 A(s) nota(s) fiscal(is) deverá(ão) ser apresentada(s) sem emendas, rasuras ou ressalvas, observada a legislação fiscal vigente.
- 15.3 Na(s) nota(s) fiscal(is) é recomendado que a **CONTRATADA** faça constar, para fins de pagamento, as informações relativas ao instrumento contratual, ao nome e número do banco, da agência e de sua conta corrente.
- 15.4 Em hipótese alguma haverá pagamento sem que ocorra a efetiva entrega do objeto contratado, podendo ocorrer, contudo, o pagamento correspondente à parte do objeto que, mediante autorização da **CDRJ**, for recebido parcialmente.

16. DAS SANÇÕES

- 16.1 A **CONTRATADA**, em caso de inadimplemento de suas obrigações, garantido o contraditório e a ampla defesa anteriormente a sua aplicação definitiva, ficará sujeita às seguintes sanções previstas no art. 83 da Lei nº 13.303/2016:
- I. Advertência;
 - II. Multa moratória;
 - III. Multa compensatória;
 - IV. Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a **CDRJ**, por até 2 (dois) anos.
- 16.2 As sanções constantes dos incisos II e III do subitem anterior poderão ser aplicadas de forma cumulativa com as constantes dos incisos I e IV do mesmo subitem, conforme a gravidade do fato, facultada a defesa prévia do interessado, no prazo de 10 (dez) dias úteis.
- 16.3 São consideradas condutas reprováveis e passíveis de sanções, dentre outras:
- I. Interpor recurso meramente protelatório;
 - II. Não manter a proposta ou abandonar o certame;
 - III. Deixar de apresentar, apresentar em manifesta desconformidade ou apresentar parcialmente documentação exigida no certame;
 - IV. Declarar falsamente que cumpre algum dos requisitos previstos no subitem 5.2 deste Edital;
 - V. Não atender, sem justificativa, à convocação para assinatura do instrumento contratual ou retirada do instrumento equivalente;
 - VI. Apresentar documento falso em qualquer processo administrativo instaurado pela **CDRJ**;
 - VII. Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a **CDRJ** em virtude de atos ilícitos praticados;
 - VIII. Afastar ou procurar afastar participante, por meio de violência, grave ameaça, fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
 - IX. Agir de má-fé na relação contratual, comprovada em processo específico;
 - X. Incurrir em inexecução contratual;
 - XI. Ter frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo do procedimento licitatório;
 - XII. Ter impedido, perturbado ou fraudado a realização de qualquer ato do procedimento licitatório;
 - XIII. Ter afastado ou procurado afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
 - XIV. Agir em conluio com empresa do mesmo grupo econômico com o objetivo de manipular o caráter competitivo da licitação;
 - XV. Ter fraudado licitação pública ou instrumento contratual dela decorrente;
 - XVI. Ter criado, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar instrumento contratual;
 - XVII. Ter obtido vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de instrumentos contratuais celebrados com a **CDRJ**, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação ou nos respectivos instrumentos contratuais;

- XVIII. Ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos instrumentos contratuais celebrados com a **CDRJ**;
- XIX. Ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos;
- XX. Ter intervindo em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização;
- XXI. Ter sofrido condenação definitiva por prática, por meios dolosos, de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- XXII. Ter deixado de proceder ao pagamento de salários, vale-transporte e de auxílio-alimentação dos empregados na data fixada;
- XXIII. Ter deixado de cumprir com as obrigações relativas a encargos sociais, previdenciários e trabalhistas;
- XXIV. Deixar de manter o nível de qualidade exigido pela **CDRJ** na execução do instrumento contratual, bem como deixar de evitar a sua degeneração quando for o caso.

16.4 DA SANÇÃO DE ADVERTÊNCIA

16.4.1 A aplicação da sanção de advertência se efetiva com o registro da mesma junto ao SICAF ou em outro sistema próprio para este fim.

16.4.1.1 A reincidência da sanção de advertência ensejará a aplicação de penalidade de multa compensatória pela **CDRJ**.

16.5 DA SANÇÃO DE MULTA

16.5.1 A multa poderá ser aplicada, dentre outros, nos seguintes casos:

- I. Em decorrência da interposição de recursos meramente procrastinatórios, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% (cinco por cento) do valor estimado para a licitação em questão;
- II. Em decorrência da não regularização da documentação de habilitação, nos termos do art. 43, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis pelo mesmo período, a pedido justificado pela licitante, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% (cinco por cento) do valor estimado para a licitação em questão;
- III. Em decorrência da declaração falsa relativa aos requisitos previstos no subitem 5.2 deste Edital, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% (cinco por cento) do valor estimado para a licitação em questão;
- IV. Em decorrência da não apresentação de documentação exigida no certame, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% (cinco por cento) do valor estimado para a licitação em questão;
- V. Nos casos em que a licitante não mantiver a sua proposta, poderá ser aplicada multa correspondente a até 10% (dez por cento) do valor estimado para a licitação em questão;
- VI. Nos casos em que a licitante apresentar documento falso, cometer fraude ou comportar-se de modo inidôneo, poderá ser aplicada multa correspondente a até 20% (vinte por cento) do valor estimado para a licitação em questão;

-
- VII. Pela recusa em assinar, aceitar ou retirar o instrumento contratual, no prazo previsto no Edital, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% (cinco por cento) do valor estimado para a licitação em questão;
- VIII. No caso de atraso na entrega da garantia contratual, após 10 (dez) dias úteis contados da data de assinatura do instrumento contratual, incidirá multa correspondente a 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do instrumento contratual por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento);
- IX. Nos demais casos de atraso (ou no caso de atraso na execução contratual), incidirá multa na razão de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor do instrumento contratual, limitada a incidência a 10 (dez) dias. A partir do 11º (décimo primeiro) dia, o percentual de multa será de 10% (dez por cento) sobre o valor do instrumento contratual.
- X. No caso de inexecução parcial, incidirá multa na razão de 20% sobre o valor do instrumento contratual;
- XI. No caso de inexecução total, incidirá multa na razão de 30% sobre o valor do instrumento contratual.
- 16.5.2 Os casos previstos no subitem anterior são meramente exemplificativos, podendo a **CDRJ** sugerir a aplicação de um percentual de multa para outros casos devendo, entretanto, levar em consideração a conduta praticada e a intensidade do dano provocado e segundo os critérios de razoabilidade e proporcionalidade.
- 16.5.3 O não pagamento da multa aplicada importará na tomada de medidas judiciais cabíveis e poderá ensejar a aplicação de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a **CDRJ**, por até 2 (dois) anos.
- 16.5.4 A aplicação da sanção de multa será registrada no SICAF ou em outro sistema próprio para este fim.
- 16.6 DA SANÇÃO DE SUSPENSÃO
- 16.6.1 Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado dano à **CDRJ**, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros.
- 16.6.2 A sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar importa, durante sua vigência, na suspensão de registro cadastral, se existente, ou no impedimento de inscrição cadastral.
- 16.6.3 A aplicação da sanção de suspensão será registrada no SICAF ou em outro sistema próprio para este fim.
- 16.7 Para aplicação de quaisquer das sanções previstas no subitem 16.1, a **CDRJ** definirá o rito apropriado, observando, em especial, o seguinte:
- I. Notificação formal à **CONTRATADA**;

- II. Garantia do contraditório e da ampla defesa;
 - III. Concessão de prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentar manifestação.
- 16.8 A multa será aplicada pela **FISCALIZAÇÃO**, podendo a **CONTRATADA**, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da notificação, oferecer recurso ao Diretor-Presidente da **CDRJ**, através da **FISCALIZAÇÃO**, que o encaminhará devidamente informado.
- 16.9 No caso de indeferimento da defesa apresentada, e uma vez concluído o processo administrativo, a multa porventura aplicada fica, desde logo, considerada dívida líquida e certa, ficando a **CDRJ** autorizada a descontar do pagamento a ser efetuado à **CONTRATADA** o valor da multa devida.
- 16.9.1 Se o valor a ser pago à **CONTRATADA** não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual.
 - 16.9.2 Se o valor do pagamento e da garantia forem insuficientes, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.
 - 16.9.3 Caso não haja o recolhimento da multa no prazo acima, em último caso, o valor da multa será cobrado judicialmente.
 - 16.9.4 Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, aquela deverá ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação da **CDRJ**.
- 16.10 As decisões oriundas dos processos administrativos sancionatórios serão publicadas no Diário Oficial da União (DOU).

17. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 17.1 A apresentação de uma proposta na licitação fará prova de que a empresa licitante:
- 17.1.1 Examinou criteriosamente todos os documentos do Edital e seus Anexos, que os comparou entre si e obteve expressamente da **CDRJ** as informações necessárias, antes de apresentá-la;
 - 17.1.2 Conhece e concorda com todas as especificações e condições do Edital;
 - 17.1.3 Considerou que o Edital e seus Anexos permitiram a elaboração de uma proposta totalmente satisfatória;
 - 17.1.4 Atende às condições de participação, não se enquadrando nas hipóteses de impedimento previstas no Edital.
- 17.2 Fica também estabelecido que as especificações, os Anexos e a documentação da licitação são complementares entre si.
- 17.3 A **CDRJ** reserva-se o direito de revogar a presente licitação por interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, anteriormente ao início da fase de lances ou propostas, ou

- anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e fundamentado.
- 17.3.1 Caso a revogação ou a anulação ocorra após o início da fase acima, a mesma será precedida de Processo Administrativo no qual sejam asseguradas as garantias do contraditório e da ampla defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, para que os licitantes interessados ofereçam manifestação, salvo no caso de manifestação expressa e prévia de todos os licitantes renunciando o direito de contestar o ato respectivo.
- 17.3.2 A anulação da licitação por motivo de ilegalidade não gera obrigação de indenizar.
- 17.4 No caso de meros erros formais em que a possível alteração não afete a formulação das propostas, a **CDRJ** poderá inserir aviso no COMPRASGOVERNAMENTAIS ou realizar modificações e revisões no presente Edital a qualquer tempo, antes da data limite para a abertura da sessão pública. Contudo, qualquer outra modificação no Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido.
- 17.5 É facultado à **CDRJ**, se assim julgar conveniente, em qualquer fase da licitação, promover diligência(s) destinada(s) a esclarecer ou complementar a instrução do procedimento licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.
- 17.6 O Pregoeiro, durante a análise de documentos e propostas, poderá solicitar de qualquer licitante informações sobre a documentação exigida, fixando o prazo que julgar necessário para o atendimento.
- 17.7 As normas que disciplinam esta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro instrumento contratual.
- 17.8 Não serão levadas em consideração as propostas que fizerem referência às propostas de outros licitantes ou que apresentem qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, tal como proposta alternativa.
- 17.9 A **CDRJ** não aceitará, em hipótese alguma, futuras alegações de omissão na proposta de serviços necessários à execução do instrumento contratual ou de inexatidão relativa às quantidades contratuais, com o objetivo de alterar o preço proposto.
- 17.10 Uma vez apurado, no curso da contratação, que a **CONTRATADA** acresceu, indevidamente, a seus preços, valores correspondentes a tributos, contribuições fiscais e/ou parafiscais e emolumentos de qualquer natureza, não incidentes sobre a execução dos serviços contratados, tais valores serão imediatamente excluídos, com a consequente redução dos preços praticados e o reembolso dos valores porventura pagos à **CONTRATADA**.
- 17.11 Se, por ocasião do julgamento desta licitação, da celebração ou da execução do instrumento contratual, ficar comprovada a existência de irregularidades que

denunciem dolo, má fé ou grave omissão por parte do licitante, este, a critério da **CDRJ**, ficará impossibilitado de contratar com a **CDRJ** e sujeito às sanções previstas no subitem 16 deste Edital e na Lei nº 13.303/2016.

- 17.12 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, o Pregoeiro enviará mensagem aos licitantes informando o ocorrido e remarcando, de imediato, nova data e hora para a sessão pública.

18. DOS DOCUMENTOS ANEXOS

- 18.1 Os documentos relacionados abaixo fazem parte integrante deste Edital como Anexos:

Anexo I – Termo de Referência
Anexo I-A – Tabela de Complexidade
Anexo I-B – Tabela de Serviço
Anexo I-C – Especificações Técnicas Mínimas das Soluções de Software
Anexo I-D – Servidores (incluindo os servidores virtuais)
Anexo I-E – Ativos de Rede
Anexo I-F – Desktops e Notebooks
Anexo I-G – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Confidencialidade
Anexo II – Planilha de Estimativa de Quantidades e Preços
Anexo III - Planilha de Proposta de Quantidades e Preços
Anexo IV – Modelo de Declaração
Anexo V – Minuta de Contrato

Rio de Janeiro, 09 de dezembro de 2019.

FRANCISCO ANTONIO DE MAGALHÃES LARANJEIRA
Diretor-Presidente

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2019

1. OBJETO

1.1. Definição

Este Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo os serviços de atendimento remoto automatizado e de 1º, 2º e 3º nível a usuários finais – remoto e presencial, para suprir as necessidades da Companhia Docas do Rio de Janeiro – CDRJ, conforme as especificações técnicas contidas neste documento e em seus anexos.

1.2. Objetivo

Esta contratação visa à execução de serviços técnicos de sustentação, gerenciamento e operação de processos inerentes a uma central de serviços para atendimento aos usuários da Companhia Docas - CDRJ.

1.3. Detalhamento

A contratação inclui o fornecimento, pela Contratada, dos recursos necessários à prestação de serviços, tais como: recursos humanos especializados, processos de trabalho, melhores práticas, procedimentos de gestão e qualidade, relatórios e especificações técnicas, bem como, configuração, parametrização e sustentação dos Sistemas de Gestão de Serviços de TIC utilizados.

O suporte técnico da contratação será dividido em quatro níveis que deverão estar alinhados às recomendações de boas práticas da biblioteca ITIL, mediante as especificações contidas neste Termo e ao menor valor global para 49.626 UST's, distribuídos de acordo com a tabela 1:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. TOTAL MENSAL (UST)	QUANT. TOTAL ANUAL (UST)	QUANT. TOTAL DO CONTRATO (30 MESES)
S-001	N0 - ATENDIMENTO REMOTO AUTOMATIZADO	528	6336	15840
S-002	N1 - ATENDIMENTO REMOTO	356,5	4278	10695
S-003	N2 - ATENDIMENTO PRESENCIAL	1026	12312	30780
S-004	N3 - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	2225	26700	66750
TOTAL		4135,5	49626	124065

Tabela 1

A Tabela 1 apresenta a expectativa de esforço, **em UST** – Unidade de Serviço Técnico, mensal, para um ano de execução contratual e para todo o contrato, estimado com base no quantitativo médio de chamados técnicos, suas categorias, tempo médio de execução e o grau de complexidade das atividades, conforme o exposto nos ANEXOS I-A – TABELA DE COMPLEXIDADE e I-B TABELAS DE SERVIÇO. Os itens da Tabela poderão sofrer alteração de quantitativos, no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias, **priorização** das tarefas, inclusão e exclusão de demandas, desde que não superem a estimativa total contratada.

As solicitações de execução de tarefas serão controladas por ordens de serviços emitidas e autorizadas conforme necessidade da CDRJ, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo atestadas e liquidadas apenas as que forem devidamente concluídas pela empresa prestadora dos serviços.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Introdução

Os usuários da CDRJ utilizam os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tanto para a execução das atividades meio (administrativas) quanto para as atividades finalísticas (fiscalização de contratos de arrendamento, operação de porto público, controle de canais de acesso, entre outros). Esses serviços são considerados essenciais para a execução das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da Organização. A CDRJ possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, contando com mais de 500 (quinhentos) usuários de informática entre clientes internos e externos. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TI, em função da crescente evolução tecnológica, exigem disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados. Atender a essa demanda com alta qualidade, eficiência, economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho, é preocupação constante da alta direção dos órgãos, o que tornou a Tecnologia da Informação e Comunicação ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição.

A Superintendência de Tecnologia da Informação - SUPTIN da CDRJ não possui quadro de pessoal especializado em quantitativo suficiente para execução dos serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de TI.

É notório que, dentre as diversas tarefas que envolvem as demandas citadas, muitas, ainda que essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade, e poderiam ser delegadas a uma força de trabalho menos onerosa à Administração, liberando os recursos próprios e mais qualificados para se dedicarem às tarefas de gestão e planejamento dos recursos de TI da Organização.

Com o objetivo de atender as atuais demandas de TI com celeridade, qualidade e eficiência, contemplando os serviços de atendimento ao usuário, suporte técnico e manutenção de

equipamentos de informática da CDRJ, faz-se imprescindível a contratação de uma empresa prestadora de solução de Service Desk, permitindo que os esforços dos empregados do quadro efetivo da Companhia concentrem-se nas atividades de gestão.

Dessa forma, pretende-se em consonância com a legislação vigente, manter os empregados do quadro efetivo da Companhia nas atividades de gestão das políticas de TI, enquanto se terceirizam as atividades operacionais e executivas correlatas.

2.2. Motivação

Os seguintes fatores motivaram essa contratação:

A terceirização de serviços de TI tem sido utilizada por grande parte dos órgãos da Administração Pública Federal para atender adequadamente à crescente demanda por sistemas e soluções originadas pelas áreas meio e fim.

As atividades de todas as áreas da CDRJ dependem diretamente do uso das facilidades proporcionadas pelos recursos tecnológicos cada vez mais essenciais ao desenvolvimento de suas atividades.

A CDRJ não possui em seu quadro, pessoal qualificado em quantitativo suficiente para a prestação desses serviços.

Diante das fragilidades da atual forma de prestação dos serviços de atendimento e suporte técnico da SUPTIN, descritos anteriormente, torna-se imprescindível a existência de serviços continuados com o quantitativo de pessoal suficiente e capacitado para garantir a continuidade e o adequado funcionamento dos serviços de atendimento e suporte às demandas de TI dos usuários.

Possibilitar a restauração da operação normal dos serviços com o um mínimo de impacto nos processos de negócios, dentro dos elementos mínimos de prestação de serviços e prioridades estabelecidos.

Ofertar um serviço profissional de atendimento aos usuários de TI visando a qualidade e a constante busca pela melhoria dos serviços prestados.

2.3. Alinhamento estratégico

O elevado grau de automação dos processos operacionais e administrativos leva as Organizações a confiar e depender cada vez mais de sua infraestrutura tecnológica para viabilizar aplicações de missão crítica e implementar rapidamente novas soluções que aumentem a agilidade, a capacidade de adaptação, a otimização de custos e a melhoria dos serviços prestados, de forma continuada, aos seus clientes e usuários. Atender a essa é preocupação constante da alta direção dos órgãos, o que tornou a Tecnologia da Informação e Comunicação ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição.

Em 2018 a Superintendência de Tecnologia da Informação, então responsável pela área de TI da CDRJ realizou a revisão e atualização do seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação para o triênio 2018-2020, onde o projeto de contratação já se encontrava na fase de planejamento.

Face ao exposto e em conformidade com os princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e, em especial, de eficiência, para o suporte aos usuários e às operações de TI descrita neste termo de referência e seus anexos constitui-se em objeto de contratação estratégico para o alcance das metas e propósitos perseguidos pela Companhia Docas do Rio de Janeiro.

2.4. Fundamentação legal

Esta contratação encontra-se amparada no Art. 10, parágrafo 7º, do Decreto-Lei 200/67, pois as atividades que se pretendem contratar, ainda que essenciais, são rotineiras, podendo ser realizadas mediante prestação de serviços terceirizados, em conformidade com a legislação pátria.

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

[...] § 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução. (Decreto-lei 200/1967). ”

Seguindo a mesma linha, ainda que voltado para a Administração Direta, o Decreto 2.271/97 (Art. 1º, § 1º) estabelece que as atividades materiais acessórias da Administração Pública Federal, inclusive as de informática, poderão ser de preferência, objeto de execução indireta.

Constituíram ainda o referencial normativo da presente contratação os seguintes dispositivos legais:

Lei 13.303/2016: Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, as sociedades de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Lei 10.520/2002: Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

Decreto nº 10.024/2019: Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da Adm. Púb. Federal.

Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal.

Nota Técnica nº 02/2008 – SEFTI/TCU – Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação.

Instrução Normativa nº01, de 4 de abril de 2019: Dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do SISP, que apesar da CDRJ não fazer parte, adota as mesmas práticas.

2.5. Resultados a serem alcançados

Atendimento de qualidade aos usuários de TI da CDRJ, com gerenciamento efetivo das demandas e solicitações encaminhadas à Central de Serviços.

Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI da CDRJ.

Melhoria no processo de gestão interna sobre os produtos e serviços de TI fornecidos pela SUPTIN aos seus usuários.

Disponibilização de um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TI.

Diminuição do tempo de resposta aos incidentes com conseqüente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios, em conformidade com o Acordo dos Níveis de Serviços especificados pela CDRJ.

Manutenção dos equipamentos de informática de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação da CDRJ.

Atendimento remoto e presencial tempestivos, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, transações, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, e demais produtos e serviços disponibilizados pela área de TI.

Criação de uma base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI da CDRJ.

Geração de relatórios gerenciais que permitam identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo.

Implantar um processo efetivo de gerenciamento de demandas, dentro das práticas revistas na disciplina de Suporte aos Serviços (*Service Support*) preconizados pela ITIL, modelados na forma de processos específicos para a CONTRATANTE.

Melhores índices de disponibilidade dos recursos de TI e sistemas de informação mais estáveis.

Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros.

Evolução do atual modelo de gestão e o conseqüente aumento do nível de maturidade, por meio da governança de TI.

Melhoria da produtividade da organização.

2.6. Justificativa da solução escolhida

Cenário 01 – Continuidade das atividades pelo quadro atual de empregados efetivos:

Apesar de ser atribuição definida no Regimento Interno da CDRJ que as atividades de atendimento e suporte aos usuários dos serviços de TI da companhia são de responsabilidade das Gerências de Operação de Soluções (GERSOL) e Gerência de Construção de Soluções (GERCOS), a execução direta desta atividade por empregados do quadro efetivo não é uma atribuição funcional. Ademais, o quadro atual das duas Gerências é composto por 6 (seis) empregados que executam atividades técnicas. Esta quantidade se mostra totalmente insuficiente para abarcar as atividades operacionais e estratégicas existentes nesta área. Corrobora ainda o fato do Decreto Lei nº 200/67 que estabelece em seu art. 10 §7º *“para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”*.

Cenário 02 – Ampliação do quadro de empregados efetivos e absorção das atividades por estes:

Neste cenário a execução de todas as atividades, nos moldes atuais, mas buscando lograr os níveis de excelência que se espera, demandaria a ampliação do quadro efetivo dos empregados lotados no âmbito da SUPTIN. Três fatores impactam de forma negativa este cenário:

Alto custo tendo em vista os salários dos empregados de carreira ser substancialmente maiores se comparados aos salários praticados no mercado de TI.

O fato de que embora exista concurso público vigente, não há candidatos aprovados para os cargos de técnico de informática que, de uma maneira geral, são os cargos que executariam grande parte das atividades que se pretende terceirizar.

Cenário 03 – Terceirização dos serviços técnicos de atendimento e suporte aos usuários de TI da CDRJ

Neste cenário busca-se a contratação de empresa especializada na execução dos serviços de suporte remoto e presencial. Tal cenário é comum em diversos Órgãos da Administração Pública por apresentar melhor relação custo-benefício e por estar alinhado à legislação vigente e recomendações do TCU, que preconizam que os serviços de caráter operacionais e corriqueiros sejam objeto de execução indireta na Administração Pública Federal.

Durante a análise das possíveis alternativas, foram observadas as características positivas e negativas de cada cenário, além das limitações reais existentes em cada um. Como resultado da análise acima detalhada, optou-se pelo Cenário 03 – “Terceirização dos serviços técnicos de atendimento e suporte aos usuários de TI da CDRJ” como solução viável e de melhor custo/benefício.

A terceirização dos serviços traduz adequação desta Autoridade Portuária a requisitos legais e normativos, e trará os seguintes benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade:

- a) Recursos humanos capacitados tecnicamente, reduzindo o tempo de atendimento das demandas e qualidade na prestação do serviço.
- b) Implementação do modelo de Governança para gestão de serviços e recursos de TI.
- c) Melhora do canal de comunicação com o usuário e consequente aumento da satisfação com os produtos e serviços ofertados pela Superintendência de Tecnologia da Informação da CDRJ.
- d) Troca de know-how e conhecimento adquirido entre a CDRJ e a CONTRATADA, facilitando manutenção e operação da solução.
- e) Alinhamento com a orientação político-administrativa no sentido de reduzir a participação do Estado na execução de serviços rotineiros.
- f) Alinhamento às metas e objetivos estratégicos do Plano de Diretor de Tecnologia da Informação da CDRJ.
- g) Modelagem e implantação de processos de trabalho aderentes às melhores práticas do mercado.

Melhor custo-benefício entre os cenários analisados.

Pelos motivos já expostos e após análise detalhada dos possíveis cenários que atenderiam a demanda especificada, **ficou evidente que o cenário mais vantajoso para a Administração é a adoção do cenário 03: “Terceirização dos serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de TI da CDRJ”.**

2.7. Justificativa do modelo de contratação por UST

O manual de Boas Práticas em contratação de soluções de Tecnologia da Informação do TCU, no item 6.3.5 – Modelo de Execução, A-2, recomenda:

No caso da prestação de serviços, deve-se definir métodos de estimativa e mensuração que privilegiem a remuneração da contratada mediante a mensuração de resultados e que

eliminem a possibilidade de remunerá-la com base na quantidade de horas trabalhadas não produtivas, visando à economicidade, eficácia e eficiência da contratação, bem como identificar os responsáveis pelas demandas.

Observando as recomendações TCU, a remuneração da contratada se dará pela efetiva medição dos serviços prestados, baseada em métricas e indicadores de qualidade previamente definidos. Desse modo, o Contrato será executado de maneira independente do emprego de pessoas, sem alocação de postos de trabalho e sem dedicação exclusiva de mão de obra.

Tal decisão encontra abrigo no texto do Acórdão 786/2006 TCU-Plenário, nos termos descritos a seguir:

(...)

20. Registro que a questão dos modelos de contratação de execução indireta de serviços foi minudentemente analisada na proposta de deliberação que acompanhou o Acórdão 667/2005 – Plenário. Na ocasião, ficou assente que, sempre que possível, a prestação de serviços mensurada por resultados deve ser o modelo de contratação de execução indireta de serviços adotado, já que tal modelo evita que se remunere a empresa prestadora com base na mera disponibilização de pessoal ou na quantidade total de horas trabalhadas.

(...)

83. Quanto à forma de execução indireta de serviços, o modelo dá preferência à prestação de serviços mensurados por resultado em contraposição à simples locação de mão-de-obra. Ou seja, o órgão contrata a empresa para realizar a atividade, por conta e risco da CONTRATADA, interessando a ele apenas os resultados ou produtos obtidos no prazo fixado segundo as especificações estabelecidas, independentemente de quais ou quantos funcionários a empresa empregou.

84. Essa forma de execução permite que a remuneração da CONTRATADA seja feita com base na mensuração dos serviços e resultados, evitando-se, ao máximo, o pagamento por horas trabalhadas ou por horas de disponibilidade do pessoal (postos de serviço). Assim, a Administração paga somente pelos produtos e serviços efetivamente realizados e aceitos conforme as métricas e os padrões previamente estabelecidos. Entre as vantagens derivadas dessa sistemática, vale mencionar a eliminação ou, pelo menos, a fragilização do paradoxo lucro-

incompetência e a possibilidade de exercer um controle mais eficaz sobre os resultados da contratação.

Dessa forma, o modelo proposto nesta contratação está alinhado com o entendimento consolidado do TCU. Os chamados de suporte e as demandas (projetos) serão ponderados por unidades de serviço técnico denominadas **UST**, que refletem os recursos e a complexidade das atividades necessárias ao seu atendimento. E mais: cada invocação à contratada estará vinculada a critérios e qualidade e desempenho que deverão ser objetivamente verificados para avaliação da prestação. Assim, trata-se de um modelo graduado e disciplinado por acordo de nível de serviço (nível mínimo de serviço) que estimula a contratada à perfeita execução e garante que a CDRJ pagará tão somente pelos serviços prestados nas condições previamente estipulada.

3. DOS CRITÉRIOS DE PARCELAMENTO OU AGRUPAMENTO EM LOTES

3.1. Realização do certame em lote único

A Solução proposta neste Termo é constituída por itens interdependentes que se relacionam diretamente entre si, uma vez que a escolha entre os níveis de serviço que atenderá a requisição será feita através da Central de Serviços, pelo suporte de 1º nível. Este será responsável pelo primeiro atendimento e direcionamento da requisição, caso necessário, para os demais níveis. Todas as requisições, independentemente da solução aplicada, serão registradas no sistema de gerenciamento do service desk.

Por este motivo é imprescindível que uma mesma empresa forneça todos os itens constantes em um grupo único, garantindo assim o seu perfeito funcionamento, uma vez que será disponibilizado, instalado e configurado de forma sincronizada, padronizada e por profissionais com conhecimento de todo o escopo e não apenas de uma etapa do processo. Deste modo, é proposta a divisão nos seguintes itens:

Grupo 1	
Item	Descrição
S-001	Suporte Nível 0
S-002	Suporte Nível 1
S-003	Suporte Nível 2
S-004	Suporte Nível 3

Tabela 2: Lote único

Os principais benefícios para a administração na licitação por grupo único seriam eliminar o desencontro de informações entre fornecedores, a dependência de configurações entre ferramentas de fornecedores distintos, diferentes interpretações de requisitos de versões dos sistemas e metodologia de trabalho diferenciada. Tais ocorrências poderiam prejudicar ou até inviabilizar a implantação da solução, comprometendo o prazo estipulado e o investimento realizado.

4. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

Tem-se que o escopo da contratação se encontra assentado em critérios técnicos, de caráter objetivo e integrativo, voltados à especificidade tecnológica dos serviços a serem contratados e aos requisitos de capacitação necessários com a devida gestão contratual a ser realizada pela Companhia Docas do Rio de Janeiro – CDRJ.

5. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

A natureza do objeto a ser licitado é comum, nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Lei 10.520/02, se tratando de serviços continuados e sem configurar contratação de mão de obra exclusiva.

6. PARTICIPAÇÃO EM CONSÓRCIOS

É vedada a participação de consórcios de empresas, dadas as características específicas da contratação dos serviços a serem fornecidos, que não pressupõem complexidade e multiplicidade de atividades empresariais distintas.

7. PRESTAÇÃO DE GARANTIAS

A licitante vencedora deverá, como condição para a assinatura do contrato, apresentar garantia no valor de 5% do preço global a ser contratado, através de uma das modalidades previstas no § 1º do Art. 70 da Lei nº 13.303 de 30/06/2016

8. DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DA CDRJ

Considera-se recurso computacional da Rede Corporativa, o conjunto de hardwares (computadores servidores, estações, periféricos e equipamentos de rede); softwares (sistemas operacionais, software aplicativos ou sistemas corporativos); canais de comunicação de dados; bases de dados; serviços do ambiente de segurança; serviços de controle de domínio; serviços de correio eletrônico e serviços de acesso à Internet, conforme abaixo:

8.1. Ambiente Tecnológico

O ambiente tecnológico é caracterizado por elementos que a CDRJ possui e/ou virá a possuir. Ou ainda, tem interesse em adquirir, podendo ser modificado durante a vigência do contrato.

8.2. Hardware/Infraestrutura

Os equipamentos de infraestrutura estão descritos no Anexo V deste documento.

8.3. Rede LAN:

Sede e Porto do Rio – Cabeamento estruturado e certificado, utilizando cabos de fibra óptica no cabeamento vertical (backbone) e cabo UTP CAT 6 no cabeamento horizontal. A rede opera no padrão GIGA, através da utilização de switches, do fabricante Cisco.

Porto de Itaguaí – Parte do cabeamento UTP CAT 5E e outra parte UTP CAT 6. A rede opera em Fast Ethernet, pois os switches instalados são antigos (EDGECORE, não gerenciáveis e D-Link 10/100).

Portos de Angra – Cabeamento CAT 5 e 1 switch 10/100.

Niterói – Cabeamento CAT 5E e 2 switches Giga.

Policlínica – Conectam-se à rede através de VPN utilizando um Client da AKER.

Sede da Guarda Portuária e extensão do Porto do Rio – Cabeamento CAT 5E e 4 switches (EDGECORE, não gerenciáveis e D-Link 10/100).

8.4. Rede WAN:

Ethernet, MPLS, TCP/IP, VPN.

8.5. Sistemas Operacionais e Aplicações de Rede:

Windows Server 2012 R2, Windows Server 2003, Microsoft Exchange 2013, Antivirus Trend, Firewalls Aker e Palo Alto, Software de Backup – Veeam Backup e Replication e NTBackup.

8.6. Software

Sistemas Operacionais	Windows Server 2003 Standard, Windows Server 2008 Enterprise, Windows Server 2012 Standard, Windows Server 2012 R2 Datacenter, Windows XP, Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 Ubuntu 13.04
SGBD	MS SQL-Server 2000, MS SQL-Server 2005, MS SQL Server 2008, MS SQL Server 2012, MySql, MS Access 2000 a 2013, DBase e PostgreSQL, MySQL
Ferramentas de apoio, de gerenciamento e tecnologias diversas	MS Project, MS Exchange 2013, AutoCad, MS Office 2013 e 2016 e Adobe, .
Ambiente Virtual	VMWare e Hyper-V

Tabela 3: Relação de Software

9. DIRETRIZES METODOLÓGICAS

- 9.1.** Os serviços prestados, obrigatoriamente deverão seguir algumas diretrizes metodológicas no sentido de assegurar a qualificação dos mesmos, através do uso de práticas consagradas pelo mercado, junto à CDRJ, que são:
- 9.2.** Gestão de Infraestrutura aderente às orientações do ITIL (IT Infrastructure Library);
- 9.3.** MASP – Método de análise e solução de problemas;
- 9.4.** Desta forma, deverão estar garantidos:
- 9.4.1. Maior controle nos processos e menores riscos envolvidos;
 - 9.4.2. Eliminação de tarefas redundantes;
 - 9.4.3. Definição clara e transparente de funções e responsabilidades;
 - 9.4.4. Maior qualidade no serviço prestado;
 - 9.4.5. Flexibilidade na gestão da mudança;
 - 9.4.6. Possibilidade de medir a qualidade dos serviços prestados;
 - 9.4.7. Uma gestão mais eficiente da infraestrutura e dos serviços prestados.

10. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

- 10.1.** Serviço de sustentação, gerenciamento e operação dos processos da central de serviços
- 10.2.** A Central de serviço da CDRJ deverá ser implementada em ponto único de contato – PUC e deverá suportar no mínimo os processos abaixo:
- 10.2.1. Processo de gerenciamento de incidentes;
 - 10.2.2. Processo de gerenciamento de requisição de serviços;
 - 10.2.3. Processo de gerenciamento de problemas;
 - 10.2.4. Processo de gerenciamento de acesso;
 - 10.2.5. Processo de gerenciamento de configuração e ativos;
 - 10.2.6. Processo de gerenciamento de mudanças;
 - 10.2.7. Processo de gerenciamento da base de conhecimento;
 - 10.2.8. Processo de gerenciamento de níveis de serviço de atendimento
- 10.3.** Todos os processos devem ser implementados em conformidade com as boas práticas de gerenciamento de serviços de TI da biblioteca ITIL versão 3 ou superior;

11. IMPLEMENTAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- 11.1.** A implementação da central de serviços será de responsabilidade da CONTRATADA. Como implementação compreende-se: Habilitação do software de service desk para utilização pela CONTRATANTE em nuvem da Contratada, parametrização do software, povoamento de tabelas e cadastros, elaboração do catálogo de serviços, customização de formulários, criação de regras de SLA, formatação de relatórios, treinamento dos usuários chave da CDRJ, testes e liberação.
- 11.2.** A CONTRATADA deverá fornecer documentação dos processos suportados pela central, bem como outros artefatos que documentem seu funcionamento compreendendo: Modelagem dos processos, descrição das atividades dos processos, matriz de responsabilidade, regras de negócio e principais KPIs. Esta documentação deverá ser entregue em um prazo de 3 meses a contar do início das atividades.
- 11.3.** A implantação dos processos de gerenciamento de serviços de TI na central de serviços deverá seguir o cronograma abaixo:

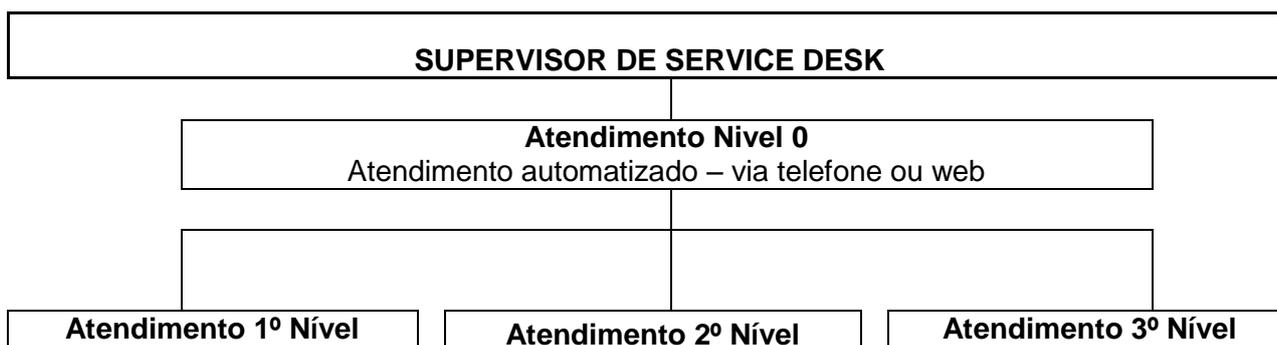
Processos	Prazo
Gerenciamento de requisição de serviços	30 dias após a assinatura do contrato
Gerenciamento de acesso	60 dias após a assinatura do contrato
Gerenciamento de configuração e ativos	180 dias após a assinatura do contrato
Gerenciamento de problemas	120 dias após assinatura do contrato
Gerenciamento da base de conhecimentos	Até 180 dias após a assinatura do contrato

Tabela 4: Processos e Prazos

11.4. Estrutura e propriedades da central de serviços

Após a fase de implementação, a CDRJ espera da CONTRATADA que a central de serviços tenha a estrutura e propriedades abaixo:

11.4.1. Estrutura da Central de Serviços



Resolução de incidentes e atendimento a requisições de serviços centrados em base de conhecimento	Resolução de incidentes, atendimento a requisições de serviços, resolução de problemas, participação em mudanças de infraestrutura.	Resolução de incidentes, atendimento a requisição de serviços, resolução de problemas, participação de mudanças na infraestrutura, gerenciamento de ativos e configuração de TI
Analistas de Suporte 1º nível da CONTRATADA	Técnicos de Suporte 2º Nível (suporte à usuários e infraestrutura de rede física) da CONTRATADA	Analistas Especialistas Administrador de rede e telecom da CONTRATADA
Atendimento exclusivamente remoto (a partir do endereço da CONTRATADA)	Atendimento local	Atendimento remoto e local (mediante escalonamento)
SLA 15 minutos	SLA conforme a prioridade	SLA conforme a prioridade

11.4.2. Localização da central de serviços

- 11.4.2.1. A central de serviços deverá ser operada a partir das dependências da CONTRATADA;
- 11.4.2.2. A CONTRATADA deverá indicar onde a solução de service desk estará instalada, e assegurar através de certificados de órgãos independentes de auditoria, a segurança das informações e a continuidade do sistema.
- 11.4.2.3. No caso dos técnicos de N2, a CDRJ irá fornecer a infraestrutura física compreendendo: Mesas, cadeiras e telefone fixo. Os computadores, bem como os softwares necessários à execução das atividades dos técnicos de segundo nível deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

11.4.3. Propriedades da Central de Serviços

- 11.4.3.1. A estrutura da Central de Serviços deverá ser constituída de quatro níveis de atendimento ao usuário e gerida por um Supervisor de Service Desk. Cada nível será responsável, em sua esfera de competência, pelo tratamento apropriado às demandas registradas no Sistema de Service Desk. O contato do usuário de TI com a Central de Serviços será realizado exclusivamente através dos níveis 0 e 1, que pode registrar sua solicitação via ligação telefônica, e-mail ou chat diretamente no sistema através de um navegador.
- 11.4.3.2. A Central de Serviços será responsável não só por identificar, mas também por seguir e monitorar o processo de resolução de todos os chamados registrados, mesmo que estes já tenham sido escalados para uma área técnica específica;

- 11.4.3.3. A Central de Serviços deverá sempre manter o cliente interno informado, até que o chamado seja finalizado;
- 11.4.3.4. O encerramento definitivo do chamado deverá ser feito após a validação pelo usuário solicitante. O sistema deverá informar da resolução do chamado e enviar automaticamente a pesquisa de satisfação por e-mail. Após respondida a pesquisa, o chamado deverá ter seu status alterado para “Fechado”. Chamados cuja resolução seja rejeitada pelo usuário deverão ser reabertos através de funcionalidade sistêmica realizada a partir do próprio e-mail recebido, ou através do acesso ao sistema de chamados.
- 11.4.3.5. A CONTRATADA deverá garantir que 100% das pesquisas de satisfação sejam enviadas aos usuários após a resolução do chamado, mantendo para isso o cadastro de usuários sempre atualizado. Chamados que não tenham a pesquisa respondida, nem sejam reabertos pelo solicitante em até 72 horas corridas devem ser fechados automaticamente.
- 11.4.3.6. A futura CONTRATADA e a CDRJ realizarão reuniões mensais para alinhamento e fechamento dos atendimentos com ata enviada para todos os participantes.

12. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA CENTRAL DE SERVIÇO

A Central de Serviços deverá ser estruturada com atividades rotineiras e sistêmicas, da forma abaixo:

- 12.1. Serviço de atendimento técnico de suporte de Nível 0 (atendimento remoto automatizado)**
- 12.1.1. O Serviço de Atendimento de Nível 0 (zero) deverá garantir que os usuários com problemas elegíveis ao suporte automatizado sejam atendidos prontamente com solução em tempo real.
- 12.1.2. O usuário deverá ligar para o autoatendimento, digitar seu código de identificação e confirmar a solicitação desejada;
- 12.1.3. A CONTRATADA poderá, em substituição, ou de forma complementar ao atendimento automático via telefone/ura, disponibilizar canal via web para este auto-atendimento (self support), desde que mantidas as condições de identificação do usuário solicitante;
- 12.1.4. A ferramenta de gestão de chamados deverá possuir ou ser integrada com esta solução de auto-atendimento, permitindo o reaproveitamento dos conhecimentos gerados a partir dos atendimentos realizados;

- 12.1.5. A solução de auto-atendimento deverá possuir inteligência para interagir com o usuário, interpretando as informações passadas pelo solicitante do serviço e responder de acordo com o conhecimento adquirido;
- 12.1.6. Em caso de redefinição de senha, através de Integração com o Active Directory da CDRJ, versão 2012, o auto-atendimento acionará a redefinição e retornará a resposta ao usuário;
- 12.1.7. Os analistas e técnicos de suporte de 1º e 2º Nível deverão alimentar a Base de Conhecimento com soluções classificadas como elegíveis ou não para o auto-atendimento;
- 12.1.8. A Base de Conhecimento deve ser estruturada em metodologia KCS (Knowledge- Centered Support), permitindo a alimentação e atualização dos conhecimentos em tempo real, garantindo aumentar a eficiência e agilidade do suporte ao usuário;
- 12.1.9. As solicitações de movimentação de computadores, usuários e demais requisições do tipo IMAC – Install, Move, Add e Change deverão ser registradas no autoatendimento, garantindo ao usuário o registro rápido e eficaz de sua requisição.
- 12.1.10. Chamados não elegíveis ao auto-atendimento, ou ainda, chamados que tenham passado pelo auto-atendimento sem solução aceita pelo usuário, deverão ser automaticamente registrados e direcionados para o Atendimento 1º Nível;
- 12.1.11. Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, e problemas de infraestrutura dentro da janela de serviço contratada.

12.2. Serviço de atendimento técnico de suporte de 1.º Nível (atendimento remoto)

- 12.2.1. Os serviços prestados, obrigatoriamente deverão seguir algumas diretrizes metodológicas no sentido de assegurar a qualificação dos mesmos, através do uso de práticas consagradas pelo mercado, junto à CDRJ, que são:
- 12.2.2. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI da CDRJ, para o registro de incidentes e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.
- 12.2.3. O estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com usuários de informática é prática recomendada pela biblioteca de boas práticas em gestão

de serviços de TI - ITIL V3, visando assegurar a entrega de serviços de TI com qualidade, eficiência e economia.

- 12.2.4. O objetivo da equipe alocada neste serviço será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TI da CDRJ, através da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.
- 12.2.5. A equipe deverá ser composta de profissionais especializados para atuarem como Analistas de Suporte de 1º Nível;
- 12.2.6. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (Atendimento de 2º Nível, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos níveis de serviços;
- 12.2.7. Os Analistas de Suporte de 1º Nível devem alimentar e atualizar os documentos da Base de Conhecimento, seguindo as melhores práticas da metodologia KCS (Knowledge- Centered Support), tais como: criação de conhecimento sob demanda, evolução e atualização de conteúdos de acordo com sua utilização, estruturação e reutilização do conhecimento;
- 12.2.8. A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:
- 12.2.9. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE.
- 12.2.10. Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste Termo de Referência.
- 12.2.11. Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes da CDRJ.
- 12.2.12. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TI da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento.
- 12.2.13. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados.
- 12.2.14. Finalizar os chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento.

- 12.2.15. Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes da CDRJ, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados.
- 12.2.16. Registrar no Sistema de Gestão de Serviços os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, de acordo com as melhores práticas para gestão do conhecimento.
- 12.2.17. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe.
- 12.2.18. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC.
- 12.2.19. Registrar no Sistema de Gestão de Service Desk todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas.
- 12.2.20. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados.
- 12.2.21. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CDRJ), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CDRJ e seu uso.
- 12.2.22. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos.
- 12.2.23. Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido.
- 12.2.24. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa.
- 12.2.25. Identificar e reportar imediatamente ao Supervisor do Service Desk problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CDRJ ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada.
- 12.2.26. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de

atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CDRJ.

12.2.27. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pela CDRJ.

12.2.28. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações da CDRJ.

12.2.29. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, redefinição de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI do CDRJ.

12.2.30. Realizar acompanhamento de pós-atendimento junto aos usuários de soluções de TI, visando averiguar o nível de satisfação com os serviços prestados pela Central de atendimento

12.2.31. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

12.3. Serviço de atendimento técnico de suporte de 2º. Nível – Suporte ao Usuário (atendimento presencial)

12.3.1. O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais.

12.3.2. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.

12.3.3. A equipe deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como Analistas de Atendimento e Suporte de 2º Nível;

12.3.4. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

12.3.4.1. Prestar suporte remoto e presencial, de segundo nível, aos usuários de TI da Docas/RJ, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados.

- 12.3.4.2. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do CDRJ e seu uso.
- 12.3.4.3. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
- 12.3.4.4. Contatar as equipes internas da área de TI da CDRJ para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.
- 12.3.4.5. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CDRJ que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.
- 12.3.4.6. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI da CDRJ.
- 12.3.4.7. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências.
- 12.3.4.8. Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência, incluído testes de conexão, agendamento e suporte presencial aos usuários da videoconferência
- 12.3.4.9. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.
- 12.3.4.10. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela CDRJ.
- 12.3.4.11. Monitorar a execução das rotinas de backup, aplicando correções, quando necessárias.
- 12.3.4.12. Monitorar a execução da suíte de segurança (antivírus e componentes de segurança associados), aplicando patches de correções, quando necessário.
- 12.3.4.13. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços.
- 12.3.4.14. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas da CDRJ.
- 12.3.4.15. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pela CDRJ, quando for o caso.

12.3.4.16. Manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware e software), revisando-o sempre que solicitado

12.3.4.17. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário e executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

12.4. Serviço de atendimento técnico de suporte de 2º. Nível - Infraestrutura de rede física (atendimento presencial)

12.4.1. O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de Infraestrutura de Rede Física, atuará na manutenção preventiva e corretiva do cabeamento estruturado horizontal (CAT 5E e 6) e cabeamento telefônico interno (CCI) de todas as unidades CDRJ para a rede de dados e voz, escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º ou 2º Nível.

12.4.2. A equipe deverá ser composta por um profissional especializado para atuar como Técnico de Infraestrutura de Rede Física (Cabeamento);

12.4.3. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de Infraestrutura de Rede (Cabeamento) será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

12.4.3.1. Executar serviços de caráter técnico relativos à manutenção corretiva e preventiva de rede de telefonia (CCI- Cabo telefônico interno) de acordo com a norma ABNT NBR 9886, orientando-se por plantas, esquemas, instruções e outros documentos técnicos fornecidos pela CONTRATANTE,

12.4.3.2. Executar serviços de caráter técnico relativos à manutenção corretiva e preventiva de rede lógica (cabeamento estruturado horizontal, patch-panels, tomadas, line cords, patch cords e conectores RJ-45), de acordo com os padrões EIA/TIA-568-B e norma ABNT NBR 14565:2013, orientando-se por plantas, esquemas, instruções e outros documentos técnicos fornecidos pela CONTRATANTE;

12.4.3.3. Remanejamento simples de pontos de rede de usuários: incluindo remanejamento de tomadas, recuo de cabos, remanejamento de cabeamento abaixo de piso elevado, que não necessite de obras civis e mudanças no cabeamento horizontal (segmento que conecta a tomada RJ-45 fêmea na área de trabalho ao patch-panel na sala de equipamentos); Além de mudanças/alterações de ramais telefônicos em bloco/bastidor CCI;

12.4.3.4. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento dos materiais necessários (inclusive ferramental) para manutenção, reparo e substituição de itens defeituosos como: Cabos CAT5E/6, tomadas, conectores, patch-cords e line cords nos mesmos padrões e especificações dos existentes nas localidades do CDRJ.

12.5. Serviço de atendimento técnico de suporte de 3º. Nível (suporte especializado)

O serviço de suporte especializado atua na prestação de serviços em 3 categorias: Especialista em redes e infraestrutura, Especialista em Sistemas Operacionais e Administração de Servidores e Especialista em banco de dados, conforme o descritivo abaixo:

12.5.1. Especialista em redes e infraestrutura

12.5.2. O atendimento de 3º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de monitoração e conexão dedicada, utilizada na intranet), ou presencial.

12.5.2.1. Gerenciar enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet ou MPLS;

12.5.2.2. Gerenciar enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet ou MPLS.

12.5.2.3. Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego.

12.5.2.4. Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar configurações ou solucionar incidentes.

12.5.2.5. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nos servidores da CDRJ.

12.5.2.6. Elaborar a documentação de infraestrutura de rede.

12.5.2.7. Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.

12.5.2.8. Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.

12.5.2.9. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.

12.5.2.10. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.

12.5.2.11. Manter as redes sem fio implantadas nas unidades do CONTRATANTE.

12.5.2.12. Apoiar a configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento dados (Storage Area Network – SAN) e ao backup via rede.

12.5.2.13. Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas da plataforma a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.

12.5.2.14. Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE.

12.5.3. **Especialista em sistemas operacionais e administração de servidores**

12.5.3.1. Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações do datacenter

12.5.3.2. Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.

12.5.3.3. Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TI na infraestrutura do data center

12.5.3.4. Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação.

12.5.3.5. Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações

12.5.3.6. Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss, ou outros utilizados pelo CONTRATANTE

12.5.3.7. Executar serviços nos servidores de aplicação Linux/Unix e Windows, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes

12.5.3.8. Apoiar processos de automação de as builds e controle de versionamento de aplicações

12.5.3.9. Criar e montar LUNs (Logical Unit Number) em storages de rede do tipo SAN Fiber Channel.

- 12.5.3.10. Administrar serviços adicionais de rede tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, dentre outros.
- 12.5.3.11. Apoiar a Instalação e configuração de sistema gerenciador de Backup utilizada pelo CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e garantir o seu correto funcionamento.
- 12.5.3.12. Criar Jobs de backup, com base da política de backup da CONTRATANTE.
- 12.5.3.13. Criar mediante requisição de serviço máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.
- 12.5.3.14. Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.
- 12.5.3.15. Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.
- 12.5.3.16. Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades.
- 12.5.3.17. Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local com sistema operacional Windows Server.
- 12.5.3.18. Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção de correio eletrônico Microsoft Exchange.
- 12.5.3.19. Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos.
- 12.5.4. Especialista em banco de dados**
- 12.5.4.1. Executar consultas de validação de dados no SGBD.
- 12.5.4.2. Prover migração de dados entre SGBD's distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE.
- 12.5.4.3. Executar cargas de dados nos SGBD de produção e homologação, a partir de requisição do CONTRATANTE.
- 12.5.4.4. Instalar patches e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais equipes especializadas envolvidas.

- 12.5.4.5. Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança do CONTRATANTE.
- 12.5.4.6. Manter os SGBD em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
- 12.5.4.7. Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações do CONTRATANTE.
- 12.5.4.8. Manutenção e implantação das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBD's, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- 12.5.4.9. Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBD, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's.
- 12.5.4.10. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados.
- 12.5.4.11. Administrar e configurar os SGBD seguindo as práticas de segurança do CONTRATANTE.
- 12.5.4.12. Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações.
- 12.5.4.13. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
- 12.5.4.14. Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD.
- 12.5.4.15. Executar scripts, jobs e demais tarefas relacionadas com a administração de bancos de dados Sql Server, PostgreSQL e Mysql.
- 12.5.4.16. Sugerir e implantar sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos.
- 12.5.4.17. Confeccionar e Manter a documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.
- 12.5.4.18. Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software.

- 12.5.4.19. Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados.
- 12.5.4.20. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
- 12.5.4.21. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados.
- 12.5.4.22. Gerenciar a qualidade de serviços providos aos usuários dos sistemas do CICC e aos demais órgãos parceiros.
- 12.5.4.23. Produzir, conferir e executar SQL scripts nos SGBDs.
- 12.5.4.24. Gerenciamento da disponibilidade e performance (tuning) de banco de dados. SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados.
- 12.5.4.25. Geração de relatórios relacionados à performance e integridade do banco de dados.
- 12.5.4.26. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados assim como garantir a consistência e a segurança das suas informações.
- 12.5.5. Supervisão de Atendimento a Usuários**
- 12.5.5.1. Os serviços de Coordenação de Atendimento a Usuários deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:
- 12.5.5.2. Monitorar as funções e atividades desenvolvidas para um eficiente atendimento aos usuários da CDRJ;
- 12.5.5.3. Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;
- 12.5.5.4. Realizar, proativamente a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente de atendimento a usuários do órgão (pessoas, processos e tecnologias);
- 12.5.5.5. Fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;
- 12.5.5.6. Analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações e demais meios de acesso aos serviços;
- 12.5.5.7. Coletar, acompanhar e analisar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho;

- 12.5.5.8. Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
- 12.5.5.9. Dimensionar e alocar recursos baseado na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura;
- 12.5.5.10. Identificar a necessidade de adequação da Infraestrutura frente a alguma demanda previsível;
- 12.5.5.11. Organizar, controlar e otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
- 12.5.5.12. Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais envolvidos na prestação de serviços.

13. DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS

13.1. Cenário atual

Atualmente não há empresa CONTRATADA para Service/Help Desk. Sendo assim, todo o suporte é feito pela equipe de empregados da Superintendência de Tecnologia da Informação CDRJ.

Com base nos dados atuais, estima-se média de 400 acionamentos por mês (considerando-se 22 dias úteis), sendo 70 acionamentos por meio de ligações telefônicas, 280 acionamentos pelo sistema de registro, acompanhamento e controle de solicitações de TI por meio da Intranet e 50 por meio de correio eletrônico.

Dos 400 acionamentos, cerca 50% das requisições correspondem a chamados com resoluções feitas remotamente, através de suporte de 1º nível.

O suporte local apresenta pico de solicitações em aproximadamente 2 (dois) meses por ano em função da necessidade de instalação de novos computadores, ou outros ativos de rede, em substituição a equipamentos fora de garantia. Esses picos sazonais implicam aumento da ordem de 10% a 20% sobre a média mensal apresentada, e deverão ser absorvidos sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviço contratados e sem que isso implique qualquer alteração no valor mensal do Contrato.

13.2. Dimensionamento para a Central de Serviços

O dimensionamento dos serviços foi estimado com base no número médio de chamados mensais, em suas respectivas categorias, no tempo médio de execução das atividades e de acordo com a sua complexidade, conforme o exposto no Anexo I – TABELA DE COMPLEXIDADE

13.3. Substituição de peças e partes para estações de trabalho fora da garantia

13.3.1. Com base no estado atual do parque tecnológico e no histórico de substituição e compras de peças e partes, elaborou-se a tabela abaixo com a estimativa anual de peças trocadas em produção. Como se trata de estimativa, deve ser considerada apenas como base, sabendo que não há garantias de que o comportamento dos equipamentos fora de garantia no período da execução dos serviços será condizente com a experiência pregressa.

	ITEM	Qtd. Anual Estimada
1	Leitor/gravador DVD (compatível com desktops da CDRJ)	3
2	Fonte Desktop (compatível com desktops da CDRJ)	10
3	HD de 500GB (compatível com desktops da CDRJ)	10
4	Memória 2GB (compatível com desktops da CDRJ)	10
5	Mouse Óptico (compatível com desktops da CDRJ)	10
6	Placa Mãe (compatível com desktops da CDRJ)	5
7	Processador (compatível com desktops da CDRJ)	2
8	Teclado (compatível com desktops da CDRJ)	5

Tabela 5: Peças fora da garantia

13.3.2. A CONTRATADA deverá atuar na substituição de peças e partes das estações de trabalho do tipo desktop fora de garantia, durante todo período de execução dos serviços. A saída de equipamentos do período de garantia, por sua vez, tem caráter dinâmico, tendo em vista os termos dos períodos contratuais, inclusive de contratos que porventura sejam firmados posteriormente ao início da prestação dos serviços deste Termo de Referência.

13.3.3. A CONTRATANTE fará a aquisição das peças e partes somente após a emissão de laudo técnico emitido pela CONTRATADA comprovando a necessidade de substituição do item.

13.3.4. Nos casos em que for necessário adquirir peças sobressalentes, o serviço somente será autorizado após a fiscalização realizar pesquisa de preços, com 3 (três) empresas do ramo, a fim de confirmar o melhor orçamento e o mais vantajoso para a Administração. Durante o processo de compra, o SLA do chamado deverá ser pausado.

13.3.5. A CONTRATANTE disponibilizará estante com máquinas obsoletas que poderão ser utilizadas a fim de proverem peças de reposição para máquinas ativas que estejam fora da garantia;

13.3.6. As ferramentas necessárias para atuação da equipe de Suporte técnico Nível 2 deverão ser fornecidas pela CONTRATADA.

13.3.7. Será de responsabilidade da Gerência de Operações de Soluções da CDRJ – GERSOL, a disponibilização de estrutura física de trabalho (local, mesas e cadeiras) para suportar os técnicos da CONTRATADA que trabalharão localmente.

13.3.8. A CONTRATADA deverá fornecer uniforme para os prestadores de serviço que atuarem presencialmente nas dependências da CDRJ. O uniforme será composto por:

13.3.8.1. Calça social (cor preta ou azul marinho);

13.3.8.2. Sapato preto;

13.3.8.3. Camisa tipo polo (cores, preta, azul marinho ou cinza).

13.4. Dimensionamento de licenças de uso dos softwares

13.4.1. A CONTRATADA deverá permitir o acesso, para fins de controle e/ou fechamento dos chamados que não estejam dentro do escopo de responsabilidade da CONTRATADA, para até 2 empregados, lotados na área de Tecnologia da Informação da CDRJ, simultaneamente, ao sistema de Service Desk.

13.4.2. Da mesma forma, a CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso, para fins de abertura de chamados, para até usuários ilimitados desde que sejam colaboradores ou terceiros da CDRJ.

14. PERFIS DOS PRESTADORES DE SERVIÇO

14.1. Suporte Técnico N1

14.1.1. Possuir ensino médio completo e estar cursando curso superior na área de Tecnologia da Informação e/ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;

14.1.2. Conhecimentos avançados na utilização do software Microsoft Office ou de editoração eletrônica em ambiente Windows;

14.1.3. Conhecimentos avançado em sistema operacional Microsoft;

14.1.4. Conhecimentos em ferramentas de administração remota;

14.1.5. Nível básico de leitura em inglês técnico;

14.1.6. Conhecimento de Protocolo TCP/IP;

14.1.7. Conhecimentos básicos em rede e experiência em atendimento a usuários;

14.1.8. Experiência comprovada por 1 ano de atuação nas áreas de suporte.

14.2. Suporte Técnico N2 (Técnico de Suporte)

- 14.2.1. Possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;
- 14.2.2. Experiência mínima comprovada de 1 (um) ano em suporte local a usuários;
- 14.2.3. Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos;
- 14.2.4. Conhecimentos básicos de sistema operacional Linux e Windows 2008 Server ou superior;
- 14.2.5. Conhecimentos básicos da ferramenta de correio eletrônico Microsoft Exchange 2013;
- 14.2.6. Conhecimento de Protocolo TCP/IP;
- 14.2.7. Conhecimento em Roteamento estático, DNS e DHCP;
- 14.2.8. Conhecimentos básicos de Active Directory;
- 14.2.9. Conhecimento básico de cabeamento estruturado.

14.3. Suporte Técnico de Infraestrutura de Rede Física (Técnico de Cabeamento)

- 14.3.1. Possuir ensino médio completo e ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;
- 14.3.2. Experiência mínima comprovada de 1 (um) ano em manutenção, suporte e instalação de cabeamento estruturado;
- 14.3.3. Conhecimentos da norma EIA/TIA 568B;
- 14.3.4. Conhecimento de tecnologias de redes de computadores (Switches);

14.4. Suporte técnico N3 (nível especialista)

14.4.1. Especialista em administração de redes

- 14.4.1.1. Formação de nível superior, concluída ou em conclusão, na área de Engenharia, Ciências da Computação, Processamento de Dados ou outro curso superior com extensão na área de informática, e cursos relacionados à função de Administrador de Redes, comprovada mediante diploma ou certificado;
- 14.4.1.2. Experiência mínima comprovada de 03 (três) anos nos itens contidos na prestação de serviço para a Administração de Rede;

14.4.1.3. Conhecimento de língua inglesa para leitura de textos técnicos;

14.4.1.4. Experiência na administração de firewalls do fabricante Aker e Palo Alto;

14.4.1.5. Experiência na configuração e administração de roteadores e switches Cisco e HP;

14.4.2. Especialista em sistemas operacionais e administração de servidores

14.4.2.1. Formação de nível superior, concluída ou em conclusão, na área de Engenharia, Ciências da Computação, Processamento de Dados, Administração de Empresas ou outro curso superior com extensão na área de informática e cursos relacionados à função de Administrador de Banco de Dados, comprovada mediante diploma ou certificado;

14.4.2.2. Experiência na administração de sistema operacional Linux e Windows 2008 Server ou superior;

14.4.2.3. Experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, configuração e administração do System Center 2012 Configuration Manager e Operation Manager;

14.4.2.4. Experiência na administração de correio eletrônico Microsoft Exchange 2013;

14.4.2.5. Conhecimento de Protocolo TCP/IP;

14.4.2.6. Experiência na configuração e administração de Storage;

14.4.2.7. Experiência na administração de Active Directory;

14.4.2.8. Experiência na administração de máquinas virtuais utilizando VMWare e Hyper-V;

14.4.2.9. Experiência na administração de serviços Web, especificamente IIS, Apache TomCat;

14.4.2.10. Experiência na administração dos principais antivírus do mercado;

14.4.2.11. Experiência na administração de backup com utilização dos softwares gerenciadores de backup mais populares do mercado.

14.4.3. Especialista em Banco de Dados

14.4.3.1. Formação de nível superior, concluída ou em conclusão, na área de Engenharia, Ciências da Computação, Processamento de Dados, Administração de Empresas ou outro curso superior com extensão na área de

informática e cursos relacionados à função de Administrador de Banco de Dados, comprovada mediante diploma ou certificado;

- 14.4.3.2. Conhecimentos avançados de administração, operação, configuração, execução de tarefas (JOBS) e operacionalização de backup de banco de dados SQL SERVER;
- 14.4.3.3. Conhecimento na implementação, configuração e operacionalização de soluções SQLSERVER;
- 14.4.3.4. Certificação MCSA SQL Server 2012, ou superior;
- 14.4.3.5. Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT;
- 14.4.3.6. Possuir experiência mínima de 03 (três) anos de atuação em administração de bancos de dados, Inclusive Microsoft SQL Server, PostgreSQL e MySQL;
- 14.4.3.7. Possuir conhecimentos avançados em soluções MySQL 5, SQL Server 2012 e PostgreSQL 9, ou versões superiores; sistemas operacionais Linux e Windows Server; SQL (Structured Query Language); e tuning de banco de dados.

14.4.4. Coordenador da Central da Serviços

- 14.4.4.1. Ensino Superior em Informática ou equivalente;
- 14.4.4.2. Certificação ITIL V3 com um mínimo de 1 (ano) anos de experiência na gestão de equipes de Service Desk com base nas boas práticas de Governança de TI – ITIL;
- 14.4.4.3. Certificação em Gestão de Centrais de Serviço - Help Desk Manager ou Customer Support Manager do HDI (Help Desk Institute);
- 14.4.4.4. Certificação e/ou formação em Gestão de Centrais de Serviço – KCS (Knowledge Centered Support) Principles do HDI (Help Desk Institute);
- 14.4.4.5. Conhecimentos avançado na utilização do software Microsoft Office ou de editoração eletrônica em ambiente Windows;
- 14.4.4.6. Conhecimentos avançado em sistema operacional Microsoft;
- 14.4.4.7. Conhecimentos intermediários em sistema operacional Linux;
- 14.4.4.8. Conhecimentos em ferramentas de administração remota;
- 14.4.4.9. Nível básico de leitura em inglês técnico;

14.4.4.10. Experiência mínima de 1 ano em gestão de equipe;

14.4.4.11. Conhecimento de Protocolo TCP/IP;

14.4.4.12. Conhecimentos básicos em rede e experiência em atendimento a usuários;

14.4.4.13. Experiência comprovada mínima na função de 2 anos nas áreas de suporte e rede.

14.5. Capacitação de novos prestadores de serviço

14.5.1. A capacitação dos novos operadores e supervisores é responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizada após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada a todos os profissionais alocados nos serviços de operação e monitoramento e supervisão. A carga horária dos treinamentos deve satisfazer os conteúdos das atividades, tendo como referência a carga horária mínima de 8 (oito) horas por profissional.

Os profissionais deverão ser treinados nos conteúdos adiante:

- a) Estrutura organizacional da CDRJ;
- b) Técnicas de atendimento;
- c) Regras de comportamento e disciplina;
- d) Normas operacionais e de segurança da informação da CDRJ;
- e) Sigilo profissional;
- f) Sistemas de registro, acompanhamento e controle de solicitações de TI;
- g) Base de conhecimento, scripts, procedimentos e outros documentos inerentes às atividades;
- h) Busca de informações na CDRJ (portal, repositórios etc);

14.5.2. O conteúdo do programa de formação de novos prestadores de serviço, referente às soluções comerciais e a regras de atendimento, deverá ser fornecido pela CONTRATADA. O conteúdo referente às soluções corporativas será fornecido pela CDRJ.

15. LOCAIS E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1. Locais de atendimento

15.1.1. O serviço será prestado dentro da sede da CDRJ, localizado na Rua Acre 21, na cidade do Rio de Janeiro/RJ e nas demais unidades administrativas localizadas nas cidades do Rio de Janeiro e Niterói, conforme relação abaixo:

15.1.1.1. Porto do Rio de Janeiro e toda a sua extensão (do Pier Mauá, ao Caju);

15.1.1.2. Superintendência da Guarda Portuária – Av. Rodrigues Alves, 769;

15.1.1.3. Policlínica – Av. Rodrigues Alves, 180;

15.1.1.4. Porto de Niterói – Av. Feliciano Sodré;

15.1.1.5. Porto de Itaguaí – Estrada Prefeito Wilson Pedro Francisco, S/Nº
Itaguaí, RJ - Brasil - CEP 23825-410;

15.1.1.6. Porto de Angra dos Reis – Av. Oswaldo Neves Martins, S/Nº, Angra dos Reis,
RJ – Brasil – CEP 23900-030;

15.1.2. E demais localidades que poderão ser criadas durante a vigência do contrato dentro do Estado do Rio de Janeiro.

15.2. Horário de execução dos serviços

O serviço será prestado no horário compreendido entre 8 e 19h, de segunda à sexta, exceto feriados e dias enforcados/compensados, conforme determinado pela CDRJ.

15.3. Serviços de suporte em feriados, finais de semana e dias especiais:

15.3.1. Por conta da natureza da atividade, a operação portuária funciona 24x7. Dessa forma, há a necessidade de garantir a plena operação dos sistemas que são utilizados 24h por dia. Sendo assim, a CONTRATADA deverá prever o atendimento em feriados, finais de semana e dias enforcados/compensados;

15.3.2. Este serviço deverá ter o atendimento inicial realizado em até 1 (uma) hora após a comunicação do incidente, pelo empregado plantonista que identificar o incidente e, caso haja a necessidade de atendimento presencial, este deverá ser realizado em até 4 horas, após a comunicação do incidente;

15.3.3. Após realizar o atendimento inicial, o prestador de serviço deverá notificar o fiscal do contrato sobre o incidente, relatando a situação do caso. Tal notificação deve ser feita via e-mail, conforme e-mail informado pelo fiscal do contrato;

15.3.4. Será considerado como dia especial, o dia útil em que, por determinação superior, não houver expediente nas unidades administrativas da CDRJ. Como por exemplo, uma sexta-feira, após feriado na 5ª feira;

15.3.5. O atendimento nos feriados, finais de semana e dias compensados/enforcados, dar-se-á no período compreendido entre 8:00 e 17:00.

16. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

16.1. O acordo de nível do serviço (ou o termo utilizado na sigla em inglês, SLA – Service Level Agreement) que define os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço, e respectivas adequações para pagamento do contrato que poderá vir a ser firmado com a licitante vencedora, será medido através de sistema de informática com acompanhamento dos empregados da Gerência de Operação de Soluções da CDRJ, designados para fiscalizar o contrato, e será comparado a métricas mensais preestabelecidas. O objetivo da comparação é permitir avaliar se

o nível de qualidade do serviço prestado está sendo atingido pela empresa CONTRATADA. O ANS será medido em quatro critérios:

16.1.1. Tempo para resolução do incidente do usuário;

16.1.2. Tempo de reparo de equipamento ou substituição definitiva do equipamento;

16.1.3. Reclassificação de chamados;

16.1.4. Reincidência;

16.2. Caso não seja atingido o nível esperado de qualidade de prestação do serviço o somatório dos descontos poderá reduzir em até 20% o valor mensal, sendo este o limite máximo para o desconto provocado pelo ANS. Portanto, se o somatório dos descontos dos itens 14.1.1 a 14.1.4 apresentar valor superior a 20%, o desconto total será de 20%.

16.3. O prazo de carência para adaptação e início da avaliação por meio de ANS será de 90 dias.

16.4. O sucessivo descumprimento das metas do ANS pode ensejar punição administrativa, conforme Lei N13.303/16.

16.5. Tempo para Resolução do Problema

16.5.1. Os prazos de atendimento têm início na Data e Hora da Abertura de Chamados no sistema de Controle de Chamado Técnico e deverão seguir os prazos compatíveis com o nível de urgência especificado, conforme demonstra a tabela 6. Caberá ao atendente a classificação do nível do problema, do tipo de chamado e do tipo de solução do chamado. Os prazos referidos na tabela constam para o atendimento inicial.

16.5.2. O Sistema disponibilizado pela CONTRATADA deverá apresentar a estatística de atendimento que demonstre os resultados.

16.5.3. A Gerência de Operação de Soluções controlará o prazo para o fechamento do chamado. Este prazo será o maior tempo somado das tabelas 5 e 6 ou das tabelas 5 e 7. Tarefas agendadas não terão prazo da tabela 5 contabilizada.

Nível do Problema	Descrição	Prazo para Atendimento Inicial - Remoto	Prazo para Atendimento Inicial - Locais sem residentes - Remoto
Crítico	Serviço completamente indisponível	10 minutos	30 minutos
Severo	Serviço operando parcialmente	20 minutos	45 minutos

Alerta	Serviço com degradação de performance ou funcionalidade	30 minutos	1 hora
Normal	Demais problemas	1 hora	2 horas

Tabela 6: Nível do Problema

16.5.4. Serão também classificados como chamados críticos aqueles que envolverem atendimento a Diretores ou quaisquer outros que a Gerência de Operações de Soluções definir previamente como tal.

16.5.5. Os chamados, quando não solucionados em nível 1, serão classificados pelos atendentes em um dos tipos de chamado da tabela 7. De acordo com o tipo de chamado, a empresa terá um prazo para conclusão.

16.5.6. O prazo para conclusão dos chamados ocorridos nas localidades fora do município do Rio de Janeiro obedecerá aos seguintes critérios:

16.5.6.1. Até 6 horas para o município de Niterói;

16.5.6.2. Até 24 horas para os municípios de Angra dos Reis e Itaguaí.

16.5.7. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

16.5.7.1. Períodos de interrupção previamente acordados;

16.5.7.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades (exemplo: suprimento de energia elétrica);

16.5.7.3. Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

Tipo de chamado técnico	Prazo para conclusão do chamado
Instalar microcomputador para usuário que não possui um.	2 horas
Substituir definitivamente microcomputador por outro, incluindo backup, migração de perfil, migração dos e-mails	4 horas
Instalação / substituição de impressora para um usuário	30 minutos
Instalação / substituição de monitor	20 minutos
Instalação / substituição de outros hardwares	30 minutos
Instalação software com configuração (exceto Sistema Operacional)	30 minutos
Substituição de cartucho / toner / kit fotocondutor ou outro consumível	1 hora
Solicitação de suprimentos das impressoras (tonners e cilindros)	4 horas

Microcomputador apresentando problemas de funcionamento	1 hora
Abertura de chamado para atendimento técnico junto à Empresa responsável pelo outsourcing de impressão	30 minutos
Software apresentando problemas de funcionamento	20 minutos
Monitor apresentando problemas de funcionamento	20 minutos
Verificação de configuração / Instalação de imagem em microcomputador novo	2 horas
Verificação e testes em impressora nova	1 hora
Verificação e testes em monitor novo	20 minutos
Verificação e testes em outros equipamentos	40 minutos
Problemas no acesso aos serviços de rede (Disco virtual, internet, etc.)	20 minutos
Liberação de sites na Internet (quando autorizado)	1 hora
Movimentação de equipamento dentro do mesmo prédio com instalação do mesmo e configuração em outro local	1 hora
Movimentação de equipamento dentro do mesmo prédio sem instalação	20 minutos
Criação de Conta de e-mail (quando autorizado)	1 hora
Inclusão de conta em lista de distribuição	1 hora
Criação de lista de distribuição	1 hora
Criação de Conta de Sistemas (quando autorizado)	1 hora
Interrupção de comunicação de line cords (RJ45 ou fibra)	1 hora
Interrupção de Equipamento ativo (hub, switches, routers, placas)	1 hora
Montagem de equipamentos multimídia (notebook e data-show)	1 hora
Instalação e configuração de serviços de rede	4 horas
Restauração de servidores completos	2 horas
Restauração de arquivos	30 minutos
Criação de scripts de banco de dados	1 hora
Criação de Jobs de backup	30 minutos
Geração de relatórios	2 horas
Criação e configuração de novos servidores virtualizados	4 horas

Atualização de firewall	2 horas
-------------------------	---------

Tabela 7: Tipo de Chamado Técnico

16.5.8. No fechamento do chamado será aplicado, se necessário, o tipo de solução de chamado técnico da tabela 8. Esta tabela tem a função de permitir prazos mais longos para problemas mais graves que demandem maior tempo para solução, principalmente em função de necessidade de troca de componentes/equipamentos.

Tipo de solução de chamado técnico	Prazo para o para conclusão do chamado
Formatação / reinstalação / reparação de sistema operacional de usuário.	6 horas
Reinstalação / configuração de software utilizado na CDRJ – Software de gerenciamento financeiro, navegadores, suíte de	40 minutos
Habilitar ponto de rede pré-existente	30 minutos
Solução que não se enquadra nesta tabela (padrão)	Usar somente prazos da Tabela 6
Resolução do problema pelo Help Desk	Não se aplica

Tabela 8: Tipo de Solução de Chamado Técnico

16.5.9. O controle dos prazos no SLA será automatizado através do sistema. Os critérios de ajuste do contrato referente ao cumprimento do SLA têm com base os itens 16.1.1 a 16.1.4 e constam da tabela a seguir:

Percentual de chamados atendidos no prazo do ANS	Ajuste no contrato
De 90% (inclusive) a 100%	Não ha ajuste
De 85% (inclusive) a 90% (exclusive)	3% de desconto
De 75% (inclusive) a 85% (exclusive)	5% de desconto
De 65% (inclusive) a 75% (exclusive)	10% de desconto
Abaixo de 65% (exclusive)	20% de desconto

Tabela 9: Ajuste do contrato para descumprimento do item

16.6. Reclassificação dos chamados

16.6.1. A reclassificação dos chamados ocorrerá quando a CONTRATANTE julgar que a Central de Atendimento classificou o chamado com classificação de prioridade abaixo da necessária, com classificação de tipo de chamado incorreto ou com classificação do tipo de solução incoerente, que impliquem em prazos menos rígidos em benefício da CONTRATADA.

% de reclassificação de chamados	Ajuste no contrato
De 0 a 5% (inclusive) dos chamados	Não ha ajuste
De 5% (exclusive) a 10% (inclusive) dos chamados	2% de desconto
Acima de 10%	5% de desconto

Tabela 10: Ajuste do pagamento por descumprimento do SLA

16.7. Taxa de Reincidência dos chamados

16.7.1. Visando garantir que os chamados sejam solucionados definitivamente, será calculada a taxa de reincidência dos chamados a partir do total de chamados. O período que o sistema utilizará para cálculo de reincidência será de 30 dias corridos.

16.7.2. Chamados, para o mesmo equipamento, gerados por outro motivo serão desconsiderados desta contagem.

% de reincidência de chamado	Ajuste no contrato
Ate 8% (inclusive)	Não ha ajuste
Acima de 8%	5% de desconto

Tabela 11: Ajuste do pagamento por descumprimento do ANS

17. DESCUMPRIMENTO DO ANS

17.1. A tentativa de burlar o controle do ANS informando dados incoerentes poderá implicar em rescisão contratual por parte da CONTRATANTE, sem prejuízo de outras penalidades.

17.2. O valor mensal da fatura será descontado do somatório dos percentuais de ajustes apurados dos itens 16.1.1 a 16.1.4, respeitado o limite máximo de 20%.

17.3. O sucessivo descumprimento das metas do ANS pode ensejar punição administrativa, conforme previsto na Lei N° 13.303/16.

17.4. A CONTRATADA estará sujeita, garantida prévia defesa e sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato, às penalidades de multa, impedimento para licitar e contratar, descredenciamento no SICAF e no cadastro de fornecedores da CDRJ.

17.5. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, conforme constante da Tabela de Correspondência, cujo percentual indicado será aplicado sobre o valor mensal do Contrato.

Segue abaixo tabela de correspondência:

Grau	Correspondência
1	0,5 % sobre o valor mensal do contrato
2	1,0% sobre o valor mensal do contrato
3	1,5% sobre o valor mensal do contrato
4	2,0% sobre o valor mensal do contrato

Tabela 12: Correspondência

17.6. As multas poderão ser aplicadas cumulativamente, a critério da CDRJ, em função da ocorrência de qualquer um dos itens da Tabela de Infrações que segue abaixo:

Item	Descrição da Infração	Grau
1	Permitir a presença de empregado mal apresentado e/ou sem Cartão de Identificação, por empregado e por ocorrência	1
2	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia	2
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia	3
4	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia.	4
5	Não entrega de relatórios, em formato de sumário executivo, mensalmente.	1

Tabela 13: Infrações

18. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

18.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais adequados e idôneos, com experiência, competências e conhecimentos técnicos variados.

18.2. A qualificação técnica da CONTRATADA deverá ser comprovada mediante a apresentação de:

18.2.1. Atestado (s) de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante executou de forma satisfatória em um único contrato, a prestação de serviços de implantação e operação de uma central de suporte técnico TI aos usuários de TI. Será considerado o Atestado que contemple os seguintes serviços:

- a) Serviço de Suporte aos usuários e recursos de TI, com assistência técnica, esclarecimento de dúvidas e resoluções de problemas de software e aplicativos finais em suas estações de trabalho, utilizando as melhores práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para a função de Service Desk;

- b) Disponibilização de software de chamados para gestão dos incidentes, requisição de serviços problemas, mudanças, níveis de serviço e geração de relatórios com indicadores de desempenho do serviço, aderente as melhores práticas do ITIL, para no mínimo 06 (seis) processos de gerenciamento de serviços de TI, operado a partir de ambiente de Nuvem e/ou Datacenter.
- c) Suporte técnico de microinformática para uma quantidade de, no mínimo, de 250 (duzentos e cinquenta) microcomputadores;
- d) Suporte técnico de campo para um volume de no mínimo 2.000 (dois mil) atendimentos ano.
- e) Monitoramento contínuo de redes, servidores e aplicações, em regime 24x7, utilizando de equipe, processos e ferramentas, com geração de relatórios de disponibilidade e capacidade, executados a partir de um NOC – Network Operation Center nas instalações da Contratada.
- f) Suporte especializado a servidores e ativos de rede, prestados por Analista (s), de forma remota e/ou presencial.
- g) Implementação, administração e otimização de banco de dados MS SQL Server;
- h) Gestão integrada do serviço envolvendo acompanhamento e controle de todas as atividades de manutenção, suporte e administração técnica, seguindo as boas práticas de gerenciamento de serviços de TI, criação e manutenção de processos e procedimentos, incluindo o acompanhamento e a manutenção de indicadores de qualidade.

18.2.2. Os quantitativos associados ao volume de atendimentos e ao mínimo de computadores atendidos pelo suporte técnico poderão ser comprovados em mais de um atestado, desde que os documentos estejam associados a uma mesma época contratual.

19. COMPROVANTES

19.1. Objetivando a comprovação de que a empresa possui experiência na prestação de serviços de gerenciamento de serviços de TI definido neste termo e, também projetar e implementar o atendimento com base em ITIL será necessário apresentar em até 30 dias após a contratação os seguintes comprovantes:

19.1.1. A empresa vencedora deve apresentar em seu quadro de colaboradores, no mínimo, 2 (dois) profissionais detentores de certificação ITIL-V3 e 1 (um) PMP (Project Management Professional) mediante apresentação dos documentos de Certificação.

- 19.1.2. Comprovação da CONTRATADA de disponibilidade de pessoal técnico especializado contemplando, no mínimo, 1 (um) profissional detentor de certificação Cisco CCNA, mediante apresentação do documento de Certificação.
- 19.1.3. Comprovação da CONTRATADA de disponibilidade de pessoal técnico especializado contemplando, no mínimo, 1 (um) profissional detentor de certificação HDI HDM (Help Desk Manager), mediante apresentação do documento de certificação e certificado de conclusão respectivamente.
- 19.2. A comprovação deverá ser feita através da apresentação da certificação em conjunto com a cópia da CTPS ou cópia do contrato de trabalho. Quando se tratar de dirigentes ou sócios-proprietários da empresa, a comprovação deverá ser feita através da cópia da ata da assembleia, referente à sua investidura no cargo ou do contrato social. Esta disponibilidade deverá ser comprovada mensalmente durante toda a vigência do contrato.

20. MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- 20.1. O faturamento dos serviços deverá ser mensal e de acordo com a quantidade de UST produzida no mês e com os níveis mínimos de serviço exigidos.
- 20.2. No quinto dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a CONTRATADA entregará o Relatório de Serviços Executados, contendo os quantitativos totais mensais de cada um dos tipos de serviços realizados e os respectivos percentuais de adequação aos SLAs estimados.
- 20.3. O Fiscal do Contratante analisará o Relatório de Serviços Executados, quanto à necessidade de adequação, em razão de eventual cobrança de valores relativos a serviços não prestados ou que tenham sido prestados com defeito e ainda aguardem regularização.
- 20.4. Na hipótese de glosas, a CONTRATANTE notificará à CONTRATADA para a devida retificação, objetivando a emissão da nota fiscal/fatura, assegurando-se à CONTRATADA, amplo direito de apresentar defesa por escrito, no prazo de 05 (cinco) dias contados da data do recebimento da notificação.
- 20.5. O Gestor do Contratante devolverá, em até três dias úteis, o Relatório de Serviços Executados aprovados ou com indicação das correções a serem introduzidas, acompanhado do detalhamento dos valores glosados em razão do descumprimento dos Acordos de Nível de Serviços – ANS, referente ao mês
- 20.6. Após conferência dos quantitativos e valores apresentados, a CONTRATANTE atestará a medição mensal, comunicando à CONTRATADA, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data do recebimento do relatório, o valor aprovado, e autorizando a emissão da correspondente fatura, a ser apresentada no primeiro dia subsequente à comunicação dos valores aprovados.

- 20.7.** Na hipótese da APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados, o Gestor da Contratada emitirá nota fiscal mensal, computando os descontos apresentados;
- 20.8.** Na hipótese de NÃO APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados e CONCORDÂNCIA da Contratada com as correções informadas pelo Fiscal do Contratante, a Contratada atualizará o Relatório de Serviços Executados e emitirá nota fiscal mensal, computando os descontos apresentados;
- 20.9.** Na hipótese de NÃO APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados e NÃO CONCORDÂNCIA da Contratada com as correções informadas pelo Gestor do Contratante, a Contratada encaminhará justificativas quanto a não concordância, para nova avaliação por parte do Gestor do Contratante
- 20.10.** Para efeito de pagamento, as faturas serão encaminhadas à Gerência de Operação de Soluções da CDRJ, à Rua Acre, 21 – 11º andar – Centro - Rio de Janeiro – RJ, acompanhadas dos seguintes documentos:
- 20.10.1. Relatório de Serviços Executados, com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados no mês anterior;
- 20.10.2. Certidões de regularidade fiscal e demais documentos legalmente exigidos.
- 20.10.3. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias após o recebimento da fatura.
- 20.10.4. O Gestor do Contratante adotará as providências necessárias à formalização do processo administrativo de pagamento;
- 20.11.** Descontos pela Reincidência de Glosas aplicadas nas Tarefas são calculados de acordo a Tabela 11 do item 16.7.

21. PRAZO

- 21.1.** O prazo de vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, contados a partir da assinatura do contrato.
- 21.2.** O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 71, da Lei nº 13.303/16, desde que a proposta da CONTRATADA seja mais vantajosa para o CONTRATANTE.

22. DA FISCALIZAÇÃO

- 22.1.** O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato serão exercidos por meio de três representantes (Fiscal Administrativo, Fiscal Técnico e Gestor do Contrato), designados pela CONTRATANTE, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de

tudo darão ciência à CONTRATADA, conforme determina o art. 29, da IN nº 01/2019, especialmente designados, cumprindo-lhes:

- 22.1.1. Fiscalizar a prestação dos serviços, de forma ampla e irrestrita, sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE ou a terceiros, considerando que a presença dos empregados designados não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA, por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior.
 - 22.1.2. Recusar quaisquer serviços, que estejam em desacordo com as especificações técnicas, e as constantes do Termo de Referência, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado;
 - 22.1.3. Conferir os relatórios dos serviços executados pela CONTRATADA, por ocasião da entrega das Notas Fiscais ou Faturas, e atestar a prestação dos serviços, quando executados satisfatoriamente, para fins de pagamento;
 - 22.1.4. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos
 - 22.1.5. Exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e das cláusulas do futuro contrato, além de solicitar a substituição de qualquer empregado da CONTRATADA que: comprometa a perfeita execução dos serviços; crie obstáculos à fiscalização; não corresponda às técnicas ou às exigências disciplinares da Companhia; e cujo comportamento ou capacidade técnica sejam inadequados à execução dos serviços, que venha causar embaraço à fiscalização em razão de procedimentos incompatíveis com o exercício de sua função.
- 22.2.** A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, na execução do contrato, efetuar diligências e inspeções nas dependências da CONTRATADA, com o objetivo de verificar as condições de execução do serviço prestado.

23. PREPOSTO

- 23.1.** Deverá ser mantido um preposto, o qual deverá estar presente nas dependências da CDRJ, pelo menos uma vez na semana para acompanhar a evolução do contrato e servir de interface entre os profissionais prestadores de serviço e a empresa CONTRATADA.

24. PENALIDADES ADMINISTRATIVAS

24.1. A **CONTRATADA**, em caso de inadimplemento de suas obrigações, garantido o contraditório e a ampla defesa anteriormente a sua aplicação definitiva, ficará sujeita às seguintes sanções previstas no art. 82 da Lei nº 13.303/2016:

24.1.1. Advertência;

24.1.2. Multa moratória;

24.1.3. Multa compensatória;

24.1.4. Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a CDRJ, por até 2 (dois) anos.

24.2. As sanções constantes dos incisos 24.1.2 e 24.1.3 do subitem anterior poderão ser aplicadas de forma cumulativa com as constantes dos incisos 24.1.1 e 24.1.4 do mesmo subitem.

24.2.1. Da sanção de advertência

24.2.1.1. A aplicação da sanção de advertência se efetiva com o registro da mesma junto ao SICAF ou em outro sistema próprio para este fim.

24.2.1.2. A reincidência da sanção de advertência ensejará a aplicação de penalidade de suspensão pela CDRJ.

24.2.2. Da sanção de multa

24.2.2.1. A multa poderá ser aplicada nos seguintes casos:

24.2.2.1.1. Em decorrência da interposição de recursos meramente procrastinatórios, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% (cinco por cento) do valor estimado para a licitação em questão;

24.2.2.1.2. Em decorrência de não regularização da documentação de habilitação, nos termos do art. 43, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis pelo mesmo período, a pedido justificado pelo licitante, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% (cinco por cento) do valor estimado para a licitação em questão;

24.2.2.1.3. Pela recusa em assinar, aceitar ou retirar o instrumento contratual, poderá ser aplicada multa correspondente a até 5% (cinco por cento) do valor estimado para a licitação em questão;

24.2.2.1.4. No caso de atraso na entrega da garantia contratual, após 10 (dez) dias contados da data de assinatura do instrumento contratual, incidirá multa correspondente a até 5% (cinco por cento) do valor do instrumento contratual;

24.2.2.1.5. Nos demais casos de atraso, incidirá multa na razão de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor do instrumento contratual, limitada a incidência a 10 (dez) dias. A partir do 11º (décimo primeiro) dia, o percentual de multa será de 10% (dez por cento) sobre o valor do instrumento contratual;

24.2.2.1.6. No caso de inexecução parcial, incidirá multa na razão de 20% sobre o valor do instrumento contratual;

24.2.2.1.7. No caso de inexecução total, incidirá multa na razão de 30% sobre o valor do instrumento contratual.

24.2.2.2. O não pagamento da multa aplicada importará na tomada de medidas judiciais cabíveis e poderá ensejar a aplicação de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a CDRJ, por até 2 (dois) anos.

24.2.2.3. A aplicação da sanção de multa será registrada no SICAF ou em outro sistema próprio para este fim.

24.2.3. Da sanção de suspensão

24.2.3.1. Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado dano à CDRJ, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros.

24.2.3.2. A sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar importa, durante sua vigência, na suspensão de registro cadastral, se existente, ou no impedimento de inscrição cadastral.

24.2.3.3. A aplicação da sanção de suspensão será registrada no SICAF ou em outro sistema próprio para este fim.

25. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

25.1. Realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas neste contrato;

25.2. Fornecer à CONTRATADA todo o tipo de documento, informações e demais elementos que possuir, pertinentes à execução do presente contrato;

25.3. Comunicar prontamente à Contratada qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência;

25.4. Exercer a fiscalização do contrato;

- 25.5.** Receber provisória e definitivamente o objeto do contrato, nas formas definidas no edital e no contrato.

26. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 26.1.** Conduzir os serviços de acordo com as normas do serviço e as especificações técnicas e, ainda, com estrita observância do instrumento convocatório, do Termo de Referência, da Proposta de Preços e da legislação vigente;
- 26.2.** Prover os serviços ora contratados, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho;
- 26.3.** Iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados;
- 26.4.** Comunicar ao Fiscal do contrato, por escrito e tão logo constatado problema ou a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis;
- 26.5.** Responder pelos serviços que executar, na forma do ato convocatório e da legislação aplicável;
- 26.6.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, no todo ou em parte e às suas expensas, bens ou prestações objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de execução irregular ou do emprego ou fornecimento de materiais inadequados ou desconformes com as especificações;
- 26.7.** Observado o disposto no item 5.16.7.11, da IN. GERCAL 06.001, a CONTRATADA deve manter preposto aceito pela CDRJ no local da obra ou do serviço para representá-la na execução contratual;
- 26.8.** Elaborar relatório mensal sobre a prestação dos serviços, dirigido ao fiscal do contrato, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;
- 26.9.** Entregar, ao término do Contrato, impreterivelmente ou a qualquer tempo, a pedido da CDRJ todas as documentações, notas ou qualquer material que a CDRJ tenha lhe fornecido ou que tenham sido criados em função do Contrato que impliquem em informações sigilosas ou de interesse exclusivo da CDRJ.
- 26.10.** Garantir que todos os profissionais de sua equipe com acesso a qualquer parte das informações da CDRJ estejam avisados de sua natureza confidencial e da obrigação relacionada a este fato, mediante a entrega à CDRJ do Termo de Confidencialidade, anexo ao Contrato, assinado pelo empregado.
- 26.11.** Repassar, ao final do Contrato, aos profissionais, ou empresa, indicados pela CDRJ, os documentos, histórico dos chamados, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços.

- 26.12.** Manter, durante toda a duração deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação;
- 26.13.** Cumprir todas as obrigações de natureza fiscal, previdenciária, trabalhista e civil, em relação ao pessoal que a mesma utilizar para prestação dos serviços durante a execução do contrato, podendo o CONTRATANTE, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos, como condição do pagamento dos créditos da CONTRATADA;
- 26.14.** Indenizar todo e qualquer dano e prejuízo pessoal ou material que possa advir, direta ou indiretamente, do exercício de suas atividades ou serem causados por seus prepostos à CONTRATANTE, aos usuários ou terceiros.

27. DA EXECUÇÃO E DO RECEBIMENTO DO CONTRATO

- 27.1.** O contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do instrumento convocatório, do Termo de Referência, do cronograma de execução e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.
- 27.2.** A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pela comissão de fiscalização constituída, conforme ato de nomeação.
- 27.3.** A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, quando for o caso:
- 27.4.** Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada, conforme ANS especificado anteriormente;
- 27.5.** A qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;
- 27.6.** A adequação dos serviços prestados a rotina de execução estabelecida;
- 27.7.** O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e
- 27.8.** A satisfação do público usuário.
- 27.9.** A instituição e a atuação da fiscalização do serviço objeto do contrato não excluem ou atenuam a responsabilidade da CONTRATADA, nem a exime de manter fiscalização própria.

28. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 28.1.** O pagamento da segunda e demais parcelas mensais do contrato só será efetuado mediante demonstração do cumprimento das obrigações sociais e trabalhistas, relativas aos empregados vinculados ao contrato, referentes ao mês anterior à data do pagamento, de acordo com o disposto no parágrafo segundo da cláusula oitava.
- 28.2.** Satisfeitas as obrigações previstas nos itens 22.1 e 22.2, o prazo para pagamento será realizado no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela.
- 28.3.** Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestado pelo (s) agente (s) competente (s).
- 28.4.** Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer nota fiscal por culpa da CONTRATADA, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.
- 28.5.** Decorrido o prazo de 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta, poderá a CONTRATADA fazer jus ao reajuste do valor contratual pelo IPCA, que deverá retratar a variação efetiva do custo de produção ou dos insumos utilizados na consecução do objeto contratual, na forma do que dispõe o item 5.16.11.10 IN. GERCAL 06.001.

29. DA PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES

- 29.1.** Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do órgão, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas pela CONTRATADA sem expressa autorização da CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes do ANEXO VIII – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, a ser firmado entre a CONTRATADA e seus empregados, disponibilizada cópia à CONTRATANTE.
- 29.2.** Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.
- 29.3.** Os profissionais da CONTRATADA que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.
- 29.4.** A CONTRATADA deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do CONTRATANTE e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

29.5. A CONTRATADA deve comunicar formal e imediatamente ao representante da Gerência de Operação de Soluções (GERSOL) qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e do serviço.

30. PLANO DE TRANSIÇÃO

30.1. Durante os 90 (noventa) dias anteriores ao encerramento do Contrato, a CONTRATADA deverá fornecer todas as informações necessárias à transição para a nova CONTRATADA, além de elaborar e atualizar toda a documentação que por ventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

30.2. O conhecimento deverá ser transferido por meio de treinamento disponibilizado pela CONTRATADA para os funcionários ou terceiros indicados pela CONTRATANTE.

31. VALOR ESTIMADO DO OBJETO

O valor total previsto para a contratação é de R\$ 3.810.110,25 (três milhões oitocentos e dez mil cento e dez reais e vinte e cinco centavos), para os 30 (trinta) meses de serviço prestados, de acordo com a tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. TOTAL DE UST DO CONTRATO (30 MESES)	VALOR ESTIMADO POR UST	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL DO CONTRATO (30 MESES)
S-001	N0 - ATENDIMENTO REMOTO AUTOMATIZADO	15840	R\$30,71	R\$ 172.761,60	R\$ 431.904,00
S-002	N1 - ATENDIMENTO REMOTO	10695	R\$30,71	R\$ 127.983,50	R\$ 319.958,75
S-003	N2 - ATENDIMENTO PRESENCIAL	30780	R\$30,71	R\$ 345.314,00	R\$ 863.285,00
S-004	N3 - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	66750	R\$30,71	R\$ 877.985,00	R\$ 2.194.962,50
TOTAL				R\$1.524.044,10	R\$ 3.810.110,25

Tabela 14 – Planilha de custos

31.1. A estimativa de UST anual estimada está descrita no ANEXO I-B (Tabelas de Serviço);

31.2. A proposta de preços deverá seguir o modelo previsto no ANEXO III.

32. LIVRO DIÁRIO

32.1. Será instituído livro diário para acompanhamento e registro forma de ocorrências referentes à execução do objeto contratual.

33. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 33.1.** A CONTRATADA executará os serviços com estrita observância à metodologia, organização, tecnologia e recursos materiais por ela propostos, nos termos deste Termo de Referência.
- 33.2.** Não existirá para a CDRJ qualquer solidariedade quanto ao cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias para com os funcionários da CONTRATADA, cabendo a esta assumir, de forma exclusiva, todos os ônus advindos da relação empregatícia.
- 33.3.** A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, especialmente os referentes à segurança e medicina do trabalho.
- 33.4.** É expressamente proibida a veiculação de publicidade acerca dos serviços a que se refere este termo de referência, salvo se houver prévia autorização da CDRJ.

ANEXO I-A

TABELA DE COMPLEXIDADE

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2019

TABELA DE EQUIVALÊNCIA DE COMPLEXIDADE DE ATIVIDADES EM UST'S			
Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Equivalência UST
Baixa	B	Atividades de abertura, categorização, solução e fechamento de chamados (Incidentes e Requisições), através de ligações telefônicas ou via ferramenta web. Documentação. Digitalização de documentos. Administração de contas.	1,0 UST
Intermediária	I	Atividades de atendimento remoto ou presencial de chamados escalados pela central de serviço. Configuração de softwares corporativos em estações de trabalho. Atualização de firmwares. Monitoração de servidores e ativos de rede. Controle de licenças. Ativação de pontos de rede	2,0 UST
Mediana	M	Atividades de análise de funcionamento de software e hardware, servidores e estações de trabalho. Configuração e acompanhamento de sessões de videoconferência. Levantamento de requisitos. Backup de arquivos, servidores físicos e virtuais.	4,0 UST
Alta	A	Administração e configuração de sistemas operacionais, servidores de aplicação, sistemas de controle de acesso à rede. Análise de tráfego de rede. Administração de bases de dados. Sustentação e manutenção evolutiva de sistemas. Modelagem de dados. Desenvolvimento de scripts para automatização de atividades. Implementação de novos serviços, antivírus, análise, correção e atualização, análise de vulnerabilidade; análise atualizada dos patches de correção; análise de acesso/bloqueio do proxy de internet.	5,0 UST

ANEXO I-B

TABELA DE SERVIÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2019

N0: Serviços Remotos Automatizados

ID	Tipo	TIPO DA ATIVIDADE	ATIVIDADE	ESFORÇO EM HORAS	COMPLEX	PRODUTO	CUSTO UNITÁRIO (UST)	QTD. ESTIMADA MENSAL	CUSTO TOTAL ESTIMADO (UST)
1	Rotineira	N0 - GESTÃO DE ACESSO	Atendimento remoto automatizado (troca de senha e self support)	0,1	4	Relatório mensal de atendimento técnico	0,4	120	48
2	Rotineira	N0 - GESTÃO DE EVENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorações Remotas e ininterruptas de Serviços por meio de acompanhamento de ferramenta de monitoração, testes de comunicações e outras ferramentas que se fizerem necessárias para execução da atividade. - Relatório com eventos de monitoração ocorridos no período e análise de urgência, impacto e frequência dos mesmos. - Executar o plano de comunicação de eventos, quando necessário. 	8	2	Relatório mensal de Eventos	16	30	480

N1: Serviços de Suporte Nivel 1

ID	Tipo	TIPO DA ATIVIDADE	ATIVIDADE	ESFORÇO EM HORAS	COMPLEX	PRODUTO	CUSTO UNITÁRIO (UST)	QTD. ESTIMADA MENSAL	CUSTO TOTAL ESTIMADO (UST)
1	Rotineira	N1 - SUPORTE A INCIDENTE TÉCNICO REMOTO	<ul style="list-style-type: none"> - Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TI da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento - Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CDRJ. - Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados - Transferir os chamados para outros níveis de atendimento, quando necessário - Executar os procedimentos 	0,5	1	Relatório mensal de atendimento técnico	0,5	300	150

			necessários para resolução dos chamados; - Concluir e fechar os chamados.						
2	Rotineira	N1 - ESCALONAMEN TO DE CHAMADOS	- Identificar e reportar imediatamente ao Supervisor do Service Desk problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CDRJ ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada.	0,5	1	Relatório mensal de atendimento técnico	0,5	10	5
3	Rotineira	N1 - PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS	- Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CDRJ), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CDRJ e seu uso. - Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos. - Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido.	0,5	1	Relatório mensal de atendimento técnico	0,5	50	25

4	Rotineira	N1 - CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO	- Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, de e-mail, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, redefinição de senhas nos sistemas internos, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI do CDRJ.	0,5	2	Relatório mensal de atendimento técnico	1	50	50
5	Rotineira	N1 - GESTÃO DE CICLO DE VIDA DO CHAMADO	- Monitorar, registrar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados - Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa. - Realizar acompanhamento de pós-atendimento junto aos usuários de soluções de TI, visando averiguar o nível de satisfação com os serviços prestados pela Central de atendimento	0,1	2	Relatório mensal de atendimento técnico	0,2	300	60
6	Rotineira	N1 - GESTÃO DO CONHECIMENTO	- Pesquisar e manter a base de conhecimento para solução do chamado; - Repassar para o Administrador da Base de Conhecimentos	0,5	2	Relatório mensal de atendimento técnico	1	60	60

			procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização						
7	Rotineira	N1 - REALIZAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO	- Realizar pesquisa de satisfação para todos os chamados encerrados	0,1	1	Relatório mensal de atendimento técnico	0,1	65	6,5

N2: Serviços de Suporte Nível 2

ID	Tipo	TIPO DA ATIVIDADE	ATIVIDADE	ESFORÇO EM HORAS	COMPLEX	PRODUTO	CUSTO UNITÁRIO (UST)	QTD. ESTIMADA MENSAL	CUSTO TOTAL ESTIMADO (UST)
1	Rotineira	N2 - PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS	<p>- Esclarecimento de dúvidas e orientação de usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do CDRJ e seu uso, quando estes não forem esclarecidos pelo atendimento de nível 1.</p> <p>- Apoio e orientação técnica ao suporte de primeiro nível, quando necessário e execução de outros serviços correlatos ao atendimento a usuários.</p> <p>- Atuação como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais</p>	1	2	Relatório mensal de atendimento o técnico	2	30	60

			<p>equipes da central de serviços.</p> <p>- Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.</p>						
2	Rotineira	N2 - SUPORTE A INCIDENTES TÉCNICOS PRESENCIAIS	<p>- Executar intervenção presencial nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CDRJ.</p> <p>- Executar intervenção presencial para manutenção, reparo ou substituição de componentes de infraestrutura de rede física de dados e telefonia (cabearamento) em apoio a equipe de suporte 2º</p>	1	2	Relatório mensal de atendimento o técnico	2	280	560

			<p>nível responsável pelo atendimento aos usuários do CDRJ para resolução de incidentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados - Transferir os chamados para outros níveis de atendimento, quando necessário - Executar os procedimentos necessários para resolução dos chamados; - Concluir e fechar os chamados. 						
3	Rotineira	N2 - GESTÃO DE INVENTÁRIO	<ul style="list-style-type: none"> - Manutenção do inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação, realizando o controle de entrada e saída de hardware e software, revisando-o sempre que solicitado 	0,5	1	Relatório mensal de atendimento o técnico	0,5	12	6

4	Sistêmica	N2 - GESTÃO DE IMAC	<ul style="list-style-type: none"> - Instalar, reinstalar, configurar, substituir e movimentar periféricos - Instalar, reinstalar e configurar Estações de Trabalho e notebook's - Realizar a manutenção preventiva em estações de trabalho e notebook's - Instalar, reinstalar, configurar, substituir e movimentar projetores de vídeo - Configurar os equipamentos de videoconferência - Instalar e Atualizar os Softwares de Uso Corporativo, tanto os de mercado quanto os desenvolvidos internamente e suas renovações - Instalação de Tokens e Certificados - Criação, atualização, configuração e instalação de imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela CDRJ. 	2	2	Relatório mensal de atendimento o técnico	4	60	240
---	-----------	---------------------	---	---	---	---	---	----	-----

7	Rotineira	N2 - GESTÃO DE ACESSO	<ul style="list-style-type: none"> - Criação de Conta em Sistemas Corporativos - Alteração de Perfil de Acesso Sistemas Corporativos - Criação de Conta em Portais Corporativos - Alteração de Perfil de Acesso em Portais Corporativos 	1	4	Relatório mensal de atendimento técnico	4	15	60
8	Rotineira	N2 - CHECKLISTS	<ul style="list-style-type: none"> - Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais - Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas de Arquivos - Execução de Rotinas Diárias para Backup de Bancos de Dados - Realizar testes periódicos de videoconferência 	1	4	Relatório mensal de atendimento técnico	4	22	88
9	Rotineira	N2 - ESCALONAMENTO DE CHAMADOS	<ul style="list-style-type: none"> - Escalação dos chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pela CDRJ, quando for o caso. - Contatar as equipes internas da área de TI da CDRJ para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se 	0,1	1	Relatório mensal de atendimento técnico	0,1	20	2

			<p>necessário.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CDRJ (internas ou terceirizadas) que por ventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário - Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CDRJ (internas ou terceirizadas) que por ventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário 						
10	Rotineira	N2 - GESTÃO DO CONHECIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Documentar soluções e procedimentos, mantendo a base de conhecimento atualizada - Transferência de conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas da CDRJ. 	1	1	Relatório mensal de atendimento técnico	1	10	10

N3: Serviços de Suporte Nivel 3

ID	Tipo	TIPO DA ATIVIDADE	ATIVIDADE	ESFORÇO EM HORAS	COMPLEX.	PRODUTO	CUSTO UNITÁRIO (UST)	QTD. ESTIMADA MENSAL	CUSTO TOTAL ESTIMADO (UST)
1	Rotineira	N3 - GESTÃO DE ACESSO	<ul style="list-style-type: none"> - Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio - Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio - Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio - Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Email - Modificação de Quota de e-mail - Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso no Diretório LDAP - Criação, Inativação e Exclusão de Conta do Diretório LDAP - Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais do Diretório LDAP - Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso Web - Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso Web 	0,5	2	Relatório mensal de atendimento técnico	1	40	40

			<ul style="list-style-type: none">- Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso VPN- Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso VPN- Inclusão de Políticas de Domínio- Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio- Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

2	Sistêmica	N3 - GESTÃO DE MUDANÇAS	<ul style="list-style-type: none"> - Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de redes - Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Redes - Instalação Física de Servidores. - Instalação Lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais - Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores - Remoção de Servidores - Configuração de Servidores de Aplicações - Configuração de Servidores de Bancos de Dados - Deploy de Aplicação - Remoção de Servidor de Aplicação - Criação de Bancos de Dados - Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados - Inclusões/Alterações/Exclusões em Bancos de Dados por Execução de Scripts - Remoção de Banco de Dados - Instalação e Configuração de Storage 	2,5	5	Relatório mensal de atendimento técnico	8	40	320
---	-----------	-------------------------	---	-----	---	---	---	----	-----

			<ul style="list-style-type: none"> - Criação de Unidade Lógica em Storage - Otimização de Performance em Storage - Realocação de Espaço Físico em Storage - Exclusão de Unidade Lógica em Storage - Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações - Criar e montar LUNs (Logical Unit Number) em storages de rede do tipo SAN Fiber Channel - Implantar sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos - Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos - Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança do CONTRATANTE - Prover migração de dados entre SGBD's distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE 						
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> - Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TI na infraestrutura do data center - Criar mediante requisição de serviço máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento - Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área 						
3	Rotineira	N3 - GESTÃO DE PATCHES	<ul style="list-style-type: none"> - Atualização de Software de Servidor de Aplicação - Atualização de Configuração de Servidores de Aplicação - Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de 	2	2	Relatório mensal de atendimento técnico	4	10	40

			<p>rede</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalar patches e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais equipes especializadas envolvidas - Executar serviços nos servidores de aplicação Linux/Unix e Windows, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes 						
4	Rotineira	N2 - GESTÃO DE BACKUP	<ul style="list-style-type: none"> - Realocação de Espaço Físico em Backup - Restauração de Dados de Usuários - Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores - Restauração de Dados de Bancos de Dados - Restauração de Dados de 	1,5	5	Relatório mensal de atendimento técnico	7,5	22	165

			<p>Sistemas de Arquivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Configuração ou Alteração de Rotinas de Backup - Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups - Criar Jobs de backup, com base da política de backup - Apoiar a Instalação e configuração de sistema gerenciador de Backup utilizada pelo CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e garantir o seu correto funcionamento 						
5	Rotineira	N3 - GESTÃO DO CONHECIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Documentar soluções e procedimentos, mantendo a base de conhecimento atualizada - Elaborar a documentação de infraestrutura de rede - Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa 	1	2	Relatório mensal de atendimento o técnico	2	15	30

6	Rotineira	N3 - SUPORTE A INCIDENTES TÉCNICOS REMOTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego - Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar configurações ou solucionar incidentes - Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação - Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades 	1,5	5	Relatório mensal de atendimento o técnico	7,5	100	750
---	-----------	--	--	-----	---	---	-----	-----	-----

7	Rotineira	N3 - GERENCIAME NTO TÉCNICO DE INFRAESTRUT URA	<ul style="list-style-type: none"> - Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento - Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções - Apoiar a configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento dados (Storage Area Network – SAN) e ao backup via rede - Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas da plataforma - Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo 	1,5	5	Relatório mensal de atendimento técnico	5	80	400
---	-----------	---	---	-----	---	---	---	----	-----

		<p>configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações do data center - Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado - Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss, ou outros - Apoiar processos de automação de as builds e controle de versionamento de aplicações - Administrar serviços adicionais de rede tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, dentre outros - Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, 						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

			<p>processamento, memória, etc</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado - Executar atividades relacionadas à configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local com sistema operacional Windows Server - Gerenciar enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet ou MPLS - Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação - Manutenção preventiva dos Servidores - Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes. <p>Manutenção preventiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.</p>						
8	Rotineira	N3 - GESTÃO DE BANCO DE	- Manter os SGBD em funcionamento de acordo com	2	6	Relatório mensal de	12	40	480

		DADOS	<p>os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Executar consultas de validação de dados no SGBD - Executar cargas de dados nos SGBD de produção e homologação, a partir de requisição do CONTRATANTE - Manutenção e implantação das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBD's, documentação dos procedimentos de backup e restore - Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBD, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's - Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos 			atendimento técnico			
--	--	-------	--	--	--	---------------------	--	--	--

			<p>os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrar e configurar os SGBD seguindo as práticas de segurança - Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações - Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas - Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD - Executar scripts, jobs e demais tarefas relacionadas com a administração de bancos de dados Sql Server, PostgreSQL e Mysql - Confeccionar e Manter a documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos 						
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

			<p>nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga</p> <ul style="list-style-type: none"> - Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software - Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados - Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados - Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados - Produzir, conferir e executar SQL scripts nos SGBDs - Gerenciamento da disponibilidade e performance (tuning) de banco de dados. SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados 						
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none">- Geração de relatórios relacionados à performance e integridade do banco de dados- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados assim como garantir a consistência e a segurança das suas informações- Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados						
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

ESTIMATIVA MÉDIA MENSAL DE CHAMADOS POR SITE

Item	Site	Média Mensal
1	Sede e anexos	200
2	Porto do Rio	120
3	Porto de Niterói	3
4	Porto de Itaguaí	5
5	Porto de Angra	1

ANEXO I-C

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DAS SOLUÇÕES DE SOFTWARE

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2019

1. SISTEMA DE MONITORAMENTO

1.1. Arquitetura da solução:

- 1.1.1. Com o objetivo de ter uma monitoração unificada, toda a solução deve ter um único banco de dados relacional e por sua vez uma única base de eventos, onde permitirá uma simples administração desta base e uma grande possibilidade de correlacionamento destas informações dando maior inteligência nos resultados de monitoração.
- 1.1.2. Capacidade de monitorar sistemas usando agentes instalados nos servidores para uma melhor performance e coleta de métricas, porém também a solução deve oferecer opção de não utilizar agentes para casos específicos. (Ex: banco de dados, Apache, VMWare, etc.).
- 1.1.3. Em ambientes com firewall a comunicação com os agentes e o gerenciador central deve ser por range de portas definidas.
- 1.1.4. Em ambientes com firewall a comunicação entre gerenciador local (servidor de coleta) e central deve ser por range de portas definidas.
- 1.1.5. A solução deve ser escalável, permitindo instalação de servidores de coletas em diferentes "Data Centers", permitindo assim com que o administrador possa distribuir a camada de coleta, porém, todas as mensagens coletadas, sejam centralizadas no gerenciador principal.
- 1.1.6. Em caso de perda de comunicação entre o gerenciador local (servidor de coleta) e o gerenciador central, o mesmo deve ter a capacidade de armazenar todas as mensagens coletadas em disco e entrega-las ao gerenciador central assim que reestabelecer a comunicação de uma forma síncrona, garantindo assim que mesmo o "link" de comunicação inoperante.
- 1.1.7. Para arquitetura "Multi tier", a solução deve oferecer já embarcado a possibilidade de estabelecer a conectividade do gerenciador local e o central através de "túnel" sem necessitar de dispositivos de terceiros.
- 1.1.8. Para arquitetura "Multi tier", a solução deve ser capaz de gerenciar dois "Data Centers" diferentes com ou mesmo range de endereçamento IP, sem necessidade de fazer NAT's nas bordas por equipamentos de terceiros.
- 1.1.9. No caso de problema de conexão com o manager o agente deve armazenar as informações por período definido. Uma vez reestabelecida a conexão ele deve enviar as informações coletadas.
- 1.1.10. Os agentes caso utilizados devem utilizar menos de 20MB de instalação.
- 1.1.11. Os agentes caso utilizados devem utilizar menos de 1% de CPU dos servidores.
- 1.1.12. Os agentes caso utilizados devem utilizar menos de 10MB de Memória RAM.

1.2. Funcionalidades técnicas gerais:

- 1.2.1. Prover suporte para a instalação da solução em ambientes Windows, Solaris e Linux.
- 1.2.2. Utilizar protocolo TCP como meio de comunicação entre os diversos componentes da solução.
- 1.2.3. Prover suporte a protocolos de mercado incluindo ICMP, SNMP e *syslog*, HTTP, HTTPS, DNS, DHCP, LDAP.
- 1.2.4. A instalação de agente não deve necessitar de reboot do sistema.
- 1.2.5. Mudanças de configuração no agente não devem precisar de reboot do sistema.
- 1.2.6. Quando o agente gerar um evento, ele deve ser responsável por entregar este evento na console, com garantia de entrega.
- 1.2.7. A solução deve permitir instalar os agentes de forma manual.
- 1.2.8. A solução deve ter mecanismo de distribuição do agente.
- 1.2.9. A solução deve permitir a distribuição de configuração aos agentes de forma automatizada.
- 1.2.10. A solução deve permitir a distribuição de configuração aos agentes com facilidade de arraste e solte ("drag and drop").
- 1.2.11. A solução deve ser escalável.
- 1.2.12. A solução deve ser multi tier.
- 1.2.13. A solução deve suportar usuários concorrentes.
- 1.2.14. Os agentes devem ser configurados via interface gráfica a partir do gerenciador da solução;
- 1.2.15. Os agentes devem suportar configuração manual via edição de arquivos e via API.
- 1.2.16. A solução deve permitir reutilizar configuração criada para a monitoração em vários agentes.
- 1.2.17. A atualização de versão de agente não deve alterar a configuração de *thresholds*.
- 1.2.18. O agente deve ter capacidade de filtrar e definir que informação é direcionada ao gerenciador.
- 1.2.19. No caso de problema de conexão com o manager o agente deve armazenar as informações por período definido. Uma vez reestabelecida a conexão ele deve enviar as informações coletadas.
- 1.2.20. Prover a capacidade de utilizar diferentes níveis de severidade ou urgência dos alarmes (ex. Crítico, Informação, etc.).
- 1.2.21. A solução deve ter eventos com severidades previamente configurados para diversos tipos de monitoração.
- 1.2.22. A solução deve permitir alterar a severidade e texto dos eventos já existentes na monitoração.
- 1.2.23. A solução deve permitir criar novos eventos definindo o texto e severidade.

- 1.2.24. A solução deve permitir que eventos e/ou alarmes sejam escalados, reiniciados, e/ou suprimidos baseado em critérios múltiplos como fonte, conteúdo, horário ou outros itens que sejam obtidos pela monitoração.
- 1.2.25. O agente deve permitir executar ações de remediação no caso de uma situação identificada na monitoração. Por exemplo iniciar um processo ou serviço no caso de queda do mesmo.

1.3. Portal de gerenciamento WEB

- 1.3.1. Para um excelente controle, administração e governança de monitoração, a solução deve possuir um único Portal de acesso para administradores, operadores, gerentes de nível de serviço e executivos de TI.
- 1.3.2. Por motivos de flexibilidade e facilidade de acesso, este portal deverá ser WEB e acessível pelos principais navegadores de mercado como: Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox e outros.
- 1.3.3. O Portal deve consolidar e apresentar toda e qualquer métrica coletada pela solução de monitoração.
- 1.3.4. O Portal também deve ser capaz de trazer informações de fontes externas através de Queries SQL, Arquivos de texto e URLs, mesmo que estes não estão sendo monitorado pela própria solução de gerenciamento. Exemplo:
- 1.3.5. Dentro do portal de monitoração mostrar um "*portlet*" com dados de negócio do CDRJ através de query ou simplesmente apresentar o WEB Site ou qualquer outra aplicação WEB.
- 1.3.6. Para efeito de uma melhor colaboração entre os operadores, administradores e usuários do Portal, deve ser possível a criação de Blogs e Wiki de uma forma fácil sem necessitar de especialistas de desenvolvimento. Estes "*portlets*" servirão para troca de informações e conhecimento entre os usuários da solução
- 1.3.7. A console de gerenciamento deve permitir notificação por e-mail e SMS.
- 1.3.8. A console de gerenciamento deve permitir executar ações por trigger de um alarme.
- 1.3.9. A solução deve permitir que sobre os alarmes gerados os usuários possam aceita-los, assinalar, assumir responsabilidade e tomar ação apropriada.
- 1.3.10. A solução deve permitir os operadores e administradores inserir uma "nota" (texto) no alarme para melhor acompanhamento do caso.
- 1.3.11. A console de alarmes deve permitir os operadores executar ações via "URL" a partir de um alarme que já foram determinadas anteriormente pelo administrador do sistema. Exemplo: teste ICMP em um dispositivo, Acesso RDP, Acesso SSH, etc.
- 1.3.12. A console de alarmes deve permitir aos operadores criar filtros rápidos a partir de "clicks" por diferentes categorias sendo, no mínimo: Por Severidade, por hostname, por endereço IP, por servidor de coleta, por data e hora, por tipo de tecnologia monitorada (ex: Oracle, Apache, Disco, CPU, JBoss, etc.),

- permitindo assim os operadores trabalharem de forma dinâmica, correlacionando eventos visualmente para uma rápida solução da falha.
- 1.3.13. Capacidade de gerar os alertas quando uma dada métrica de desempenho se mantiver acima do limiar estabelecido por um dado período de tempo configurável, dentro de uma janela de tempo maior, também configurável.
 - 1.3.14. Capacidade de gerar alertas baseado em desvio de comportamento para que possa monitorar métricas fora do seu desvio padrão evitando assim para alguns casos o falso/positivo alarmes.
 - 1.3.15. Capacidade de gerar alertas dias/semanas/mês antes que uma métrica atinge o limiar estabelecido no intuito de ter análise de tendência e ser proativo na monitoração
 - 1.3.16. Capacidade de receber *traps* dos dispositivos indicando o tipo de problema que está ocorrendo, além de apresentá-lo graficamente e em tabelas.
 - 1.3.17. A solução deve permitir consultar o histórico dos alarmes.
 - 1.3.18. A solução deve realizar a de-duplicação de alarmes por meio de supressão de eventos similares.
 - 1.3.19. A solução deve permitir o uso de variáveis no texto do alarme.
 - 1.3.20. A solução deve permitir ao usuário/operador filtrar e/ou ordenar os alarmes por meio de campos do alarme.
 - 1.3.21. A solução deve permitir que se defina que usuário/operador possa ver quais tipos de alarmes.
 - 1.3.22. A solução deve permitir ao usuário/operador adicionar comentários aos alarmes.
 - 1.3.23. A solução deve suportar *baseline* de métricas de desempenho coletadas, permitindo alertas inteligentes com os indicadores críticos de sistemas e aplicações.
 - 1.3.24. A solução deve permitir criar regra de correlação de eventos para a geração de alarmes.
 - 1.3.25. A solução deve ter portal web com informações gráficas contendo o status, alarmes e métricas dos sistemas monitorados.
 - 1.3.26. O portal da solução deve apresentar informações atualizadas e históricas de alarmes
 - 1.3.27. O portal da solução deve ter visões pré-configuradas.
 - 1.3.28. A portal da solução deve ser acessado via web browsers de mercado tais como Microsoft Internet Explorer, Google Chrome e Mozilla Firefox.
 - 1.3.29. A solução deve suportar múltiplos métodos de notificação, incluindo e-mail, SMS, SNMP Traps ou abertura de incidentes em sistema de Trouble Ticket (Sistema de Service Desk).
 - 1.3.30. A solução deve ter sistema de agendamento para a tomada de ação de escalação/notificação de alertas.
 - 1.3.31. A solução deve ter acesso por meio de sistemas móveis (Mobile Apps) com suporte a Android e IOS.

1.4. Painéis e Relatórios

- 1.4.1. A solução deve ter sistema de geração de relatórios baseado nos dados contidos no banco de dados relacional da solução.
- 1.4.2. O sistema de relatórios deve conter relatórios prontos para uso com temas sobre utilização, capacidade ou disponibilidade.
- 1.4.3. Os relatórios devem conter gráficos, tabelas ou objetos gráficos contendo dados de desempenho.
- 1.4.4. Os relatórios devem conter gráficos, tabelas ou objetos gráficos (como imagens, URL links) contendo dados de desempenho.
- 1.4.5. Os usuários devem ter acesso apenas aos relatórios que são destinados a eles.
- 1.4.6. Os usuários podem modificar em seus relatórios informações como, cabeçalho/título, gráficos, textos, URLs/links, imagens, cores, fundo do relatório entre outros.
- 1.4.7. A solução deverá disponibilizar relatórios prontos para uso (sem necessidade de configurar ou contratar serviços profissionais) que inclua as seguintes características:
 - 1.4.7.1. Gerar relatório por tecnologia (Exemplo: Servidores, Roteadores, LAN/WAN, etc.)
 - 1.4.7.2. Gerar relatórios das exceções ou funcionamento anormal obtidos em cada uma das interfaces e diferentes dispositivos que compõem a rede.
 - 1.4.7.3. Média de linhas de volume de dados do grupo de dispositivos.
 - 1.4.7.4. Indicar as principais fontes de problemas do grupo de dispositivos.
 - 1.4.7.5. Gerar relatórios para grupos de dispositivos (Server / Roteadores / switches). Com no mínimo as métricas:
 - 1.4.7.6. Para roteadores/switches indicar CPU, Line, Buffer Utilization, Discards, Errors.
 - 1.4.7.7. Para Servers, indicar Memória, Partições, Paginação, etc.
 - 1.4.7.8. Para Lan/Wan, indicar se o problema é Largura da Banda, Erros, Discards etc.
- 1.4.8. Os relatórios devem ser acessíveis via HTML.
- 1.4.9. Os relatórios devem permitir versão em formato PDF.
- 1.4.10. Os relatórios podem ser enviados via e-mail (com formato PDF).
- 1.4.11. O sistema deve permitir o agendamento de relatórios.
- 1.4.12. O sistema deve permitir o envio de relatórios pelo sistema de agendamento a usuários internos cadastrados no sistema.
- 1.4.13. Relatórios podem ser enviados a outros *webservers* (tal como IIS ou Apache) para serem mostrados em site web/portal ou intranet.
- 1.4.14. A solução deve ter portal web com informações gráficas contendo o status, alarmes e métricas dos sistemas monitorados e a ferramenta de relatórios.
- 1.4.15. O portal da solução deve ter visões (*dashboards*) pré configuradas.
- 1.4.16. O portal da solução deve permitir a criação de painéis (*dashboards*) conforme o perfil do usuário.

- 1.4.17. A solução deve conter um campo para criação de painéis (dashboards) customizados em uma interface moderna tipo HTML5 compatível com os principais navegadores do mercado e *tablets*.
- 1.4.18. A interface para criação de painéis customizados, deve permitir a importação de imagens, inserção de texto e componentes próprios do tipo: Tabelas, status de alertas, texto, linha, listas, gráfico e pizza, etc....
- 1.4.19. Os painéis customizados devem ser facilmente exportados para um link URL externo onde poderá ser usado em outros sites ou em telas nos centros de gerencias.
- 1.4.20. Os painéis customizados deve permitir o CDRJ apresente informações de métricas de negócios através de queries SQL no mesmo painel existente com métricas de TI, proporcionando assim uma visão única de TI e negocio no mesmo painel
- 1.4.21. O portal da solução deve ser acessado via web browsers de mercado tais como Microsoft Internet Explorer, Google Chrome e Mozilla Firefox.

1.5. Monitoramento dos Servidores

- 1.5.1. A solução deve ter capacidade de medir níveis de serviço da infraestrutura monitorada que seja relacionada as aplicações de negócios.
- 1.5.2. O sistema de Service Level Manager (SLM) deve permitir a criação e modificação dos Service Level Aggreements (SLAs).
- 1.5.3. O sistema de SLM deve permitir visualizar e imprimir gráficos e relatórios relacionados aos SLAs.
- 1.5.4. A solução deve conter um assistente (Wizard) para facilitar a criação de SLAs.
- 1.5.5. Na visualização principal via WEB deve conter a informação de "Análise de tendência" para que o administrador saiba quando o SLA será ou não violado para que ele possa tomar ações proativas evitando assim a violação do SLA.
- 1.5.6. Os SLAs devem conter campos como: Nome, descrição, período de análise e percentual de atendimento.
- 1.5.7. Os SLAs devem ter associados a eles Service Level Objectves (SLOs). Logo para que um SLA seja atendido o SLO deve ser atendido.
- 1.5.8. Os SLOs são compostos por métricas coletadas e armazenadas na solução de monitoração bem como o período operacional de cálculo e formula de cálculo.
- 1.5.9. Para efeito de criação de SLAs, a solução deve permitir por padrão os seguintes métodos de cálculos: Media, Melhor, Sequencial, peso e pior.
- 1.5.10. Para efeito de alerta no caso de violação de SLAs, a solução deve permitir por padrão a configuração de 2 níveis de alertas, sendo, o primeiro configurável como aviso em percentual com o valor próximo da violação do SLA e o segundo no valor exato do SLA.
- 1.5.11. A solução deve ter relatórios que mostrem detalhes dos SLAs.
- 1.5.12. Os relatórios de SLA devem ser acessados via portal da solução, em formato HTML e respeitando perfil de usuário.

- 1.5.13. Os relatórios de SLA podem ser gerados por períodos (diário, mensal, semanal ou anual)
- 1.5.14. Os relatórios de SLA podem conter períodos de expurgo de dados que não afetem o cálculo, representando situações de manutenção ou downtime esperado.
- 1.5.15. Os relatórios de SLA podem incluir períodos futuros, como por exemplo, quartil mostrando potencial quebra de SLA com a projeção baseada em dado já coletado.
- 1.5.16. A solução deve permitir combinar métricas diversas em um único relatório de SLA. Por exemplo um SLA formado por vários SLOs relacionados a estatísticas de banco de dados, desempenho de servidor, tempo de resposta de website).
- 1.5.17. A solução deve permitir a adequação dinâmica dos relatórios de SLA's conforme a inclusão de novos sistemas monitorados na solução de monitoração
- 1.5.18. Os eventos e informações de monitoração de sistemas operacionais devem ser apresentadas no portal web e relatórios descritos na sessão "Painéis e Relatórios"
- 1.5.19. A monitoração de sistemas operacionais deve suportar nativamente, sem necessidade de customização, métricas-padrão de mercado com o propósito de apresentá-las em forma de alarmes e relatórios.

1.6. Monitoramento de Banco de Dados

- 1.6.1. Deve suportar a monitoração dos seguintes fabricantes de bancos de dados: Oracle, SQL Server, Sybase, DB2 UDB, MySQL e outros.
- 1.6.2. A monitoração deve coletar métricas de desempenho do uso de recursos dos bancos de dados, tais como espaço de tabelas, buffer cache hit ratios, usuários ativos, locks e mais.
- 1.6.3. A solução deve conter dicas que auxiliem os usuários com informações sobre as métricas de banco de dados coletadas.
- 1.6.4. A solução deve permitir a criação de queries customizadas para Oracle, MS SQL e MySQL. Sendo que estas queries são statements SQL executados com o intuito de gerar alarmes, coletar métricas de desempenho, tempo de resposta ou valor que deva ser armazenado e reportado pela solução.
- 1.6.5. A solução deve permitir a descoberta de instancias de banco de dados.
- 1.6.6. A solução deve permitir a definição de coleta de métricas e thresholds para cada instancia ou de forma global.
- 1.6.7. A solução deve ter templates de monitoração prontos.
- 1.6.8. A solução deve permitir alterar os templates de monitoração, adicionando coletas, thresholds ou adicionando novas monitorações (SQL Statement).
- 1.6.9. A solução deve permitir a monitoração baseada em calendário, determinando quando certa monitoração em banco de dados deve iniciar e terminar.

- 1.6.10. Os eventos e informações de monitoração de bancos de dados devem ser apresentadas no portal web e relatórios descritos na sessão “Painéis e Relatórios”
- 1.6.11. A monitoração para bancos de dados Oracle deve suportar nativamente, sem necessidade de customização, métricas-padrão de mercado com o propósito de apresentá-las em forma de alarmes e relatórios;
- 1.6.12. A monitoração para bancos de dados IBM DB2 deve suportar nativamente, sem necessidade de customização, métricas-padrão de mercado com o propósito de apresentá-las em forma de alarmes e relatórios.

1.7. Monitoramento de Aplicações

- 1.7.1. Deve ter capacidade de monitorar aplicações residentes nos sistemas operacionais gerenciados pela solução.
- 1.7.2. Deve monitorar sistemas de e-mail como Microsoft Exchange e Lotus Notes.
- 1.7.3. Na gerencia de Microsoft Exchange deve monitorar serviços, processos e logs de eventos.
- 1.7.4. Na gerencia de Microsoft Exchange deve coletar informações sobre as caixas de e-mail e métricas do Exchange.
- 1.7.5. Na gerencia de Microsoft Exchange deve ter Dashboards e relatórios relacionados a aplicação.
- 1.7.6. Na gerencia de Microsoft Exchange deve executar testes de tempo de resposta no envio e recebimento de e-mails.
- 1.7.7. A solução deve permitir monitoração por testes sintéticos baseados em SMTP, POP3 ou IMAP.
- 1.7.8. Para a monitoração de e-mail (Microsoft Exchange, e Internet e-mail) deve suportar testes de conexão nos servidores, sendo realizadas sessões com logon e logoff, envio e recebimento de e-mails de teste refletindo a experiência do usuário nos servidores.
- 1.7.9. Para Microsoft Exchange deve reportar sobre Caixas de e-mail, Pastas, Listas de distribuição, tráfego e Banco de dados. Com informações como tamanho das caixas de e-mail por conta de usuário, top 20 e-mail Senders ou Receivers por tamanho ou contagem, pastas dos usuários por tamanho, tráfego interno versus externo.
- 1.7.10. A solução deve monitorar LDAP e/ou Active Directory (AD).
- 1.7.11. A gerência de LDAP e/ou AD deve executar queries LDAP medindo o tempo de resposta e número de itens encontrado.
- 1.7.12. Na gerência de AD deve monitorar serviços, processos e logs de eventos.
- 1.7.13. Deve monitorar desempenho e disponibilidade de Sybase EA.
- 1.7.14. Deve monitorar ambientes Citrix Terminal Server.
- 1.7.15. Para ambientes Citrix Terminal Server deve monitorar tempo de resposta e conectividade as aplicações Citrix.

- 1.7.16. Para ambientes Citrix Terminal Server deve monitorar o status dos usuários no sistema.
- 1.7.17. Deve monitorar desempenho e disponibilidade de servidores Apache.
- 1.7.18. Para gerenciamento de Apache deve monitorar tempos de resposta e métricas de recursos individuais do Apache, bem como prover análise nos dados coletados e detectar problemas e degradações.
- 1.7.19. Para gerenciamento de IIS deve monitorar checkpoints individuais como System, Web Services, IIS e ASP.
- 1.7.20. Deve monitorar desempenho e disponibilidade de servidores JBoss.
- 1.7.21. Para gerenciamento de JBoss deve monitorar as entidades, Java Virtual machine (JVM), filas e threads de execução, Enterprise Java Beans (EJB), Servlets e Java Server Pages (JSP), Java Transaction API (JTA), Java Database Connection Pools (JDBC), Java Messaging Services (JMS) e Java Connector Architecture (JCA).
- 1.7.22. Deve monitorar desempenho e disponibilidade de servidores JMX.
- 1.7.23. Para gerenciamento de JMX deve monitorar as entidades do WebLogic Server, Java Virtual machine (JVM), filas e threads de execução, Clusters Weblogic, Enterprise Java Beans (EJB), Servlets e Java Server Pages (JSP), Java Transaction API (JTA), Java Database Connection Pools (JDBC), Java Messaging Services (JMS), Java Connector Architecture (JCA) e Jolt Connection Pools.
- 1.7.24. Deve monitorar desempenho e disponibilidade de servidores WebSphere.
- 1.7.25. Para gerenciamento de webSphere deve monitorar as entidades, Java Virtual machine (JVM), filas e threads de execução, Enterprise Java Beans (EJB), Servlets e Java Server Pages (JSP), Java Transaction API (JTA), Java Database Connection Pools (JDBC), Java Messaging Services (JMS) e Java Connector Architecture (JCA).
- 1.7.26. Deve monitorar desempenho e disponibilidade de WebLogic.
- 1.7.27. Para gerenciamento de WebLogic deve monitorar as entidades, Java Virtual machine (JVM), filas e threads de execução, Enterprise Java Beans (EJB), Servlets e Java Server Pages (JSP), Java Transaction API (JTA), Java Database Connection Pools (JDBC), Java Messaging Services (JMS) e Java Connector Architecture (JCA).
- 1.7.28. Deve monitorar desempenho e disponibilidade de Tomcat.
- 1.7.29. Deve executar testes sintéticos em URLs para coleta de tempo de resposta e disponibilidade.
- 1.7.30. Os testes sintéticos de URL devem monitorar o tempo de download da página e comparar conteúdo da página com valores definidos.
- 1.7.31. Os testes sintéticos de URL devem suportar proxies e autenticação de usuário.
- 1.7.32. Os eventos e informações de monitoração de aplicações devem ser apresentadas no portal web e relatórios descritos na sessão "Painéis e Relatórios".

1.8. Monitoramento da Rede de Dados

- 1.8.1. Deve monitorar nos dispositivos de rede e servidores o tráfego das interfaces de rede do ponto de vista de desempenho.
- 1.8.2. Deve monitorar para todas as interfaces todo o tráfego TCP/IP com contadores relacionados ao volume trafegado.
- 1.8.3. Para o tráfego nas interfaces de servidores deve analisar por protocolos tais como IP, ARP, RARP e IPX e comparar ao dado coletado.
- 1.8.4. Deve permitir criar *thresholds* para monitorar a banda de rede via coleta da interface de rede.
- 1.8.5. A solução deve monitorar o tempo de resposta para LDAP, DHCP e DNS por meio de testes sintéticos.
- 1.8.6. Para DNS deve monitorar tempo de resposta de resolução, monitorar diretórios sem resposta para um ou mais servidores DNS. O DNS pode ser questionado por hostname, mail server ou name server.
- 1.8.7. Para DHCP deve monitorar o tempo de resposta de assinalar um IP para um ou mais servidores DHCP.
- 1.8.8. Para LDAP deve monitorar o tempo de resposta e número de itens encontrados nas queries LDAP.
- 1.8.9. Ter capacidade de fazer testes de Ping e conexão em portas definidas pelo usuário, para identificar a disponibilidade do host e serviços.
- 1.8.10. Ter capacidade de fazer queries SNMP em dispositivos que o suportem a fim de coletar métricas de disponibilidade e desempenho.
- 1.8.11. Receber traps SNMP de outros dispositivos ou EMSs para tratamento e geração de alarmes.
- 1.8.12. Suportar coletas via SNMP v1, v2 e v3.
- 1.8.13. Deve permitir agendar manutenções programadas de roteadores e switches;
- 1.8.14. Deve permitir configurar o timeout para coleta de estatísticas por elemento;
- 1.8.15. Deve permitir configurar testes de tempo de resposta ICMP e TraceRoute entre dispositivos de rede;
- 1.8.16. Deve permitir configurar testes de tempo de resposta FTP, DNS, HTTP e TCP entre um dispositivo de rede e um destes serviços de rede (servidor FTP, servidor DNS, servidor web e servidor que responda a uma conexão TCP);
- 1.8.17. Deve permitir configurar número de novas tentativas de pesquisa por elemento;
- 1.8.18. A instalação e execução da solução de gerenciamento de desempenho deve ser suportada nativamente em ambientes IPv4 puro, IPv6 puro e ambientes híbridos IPv4/IPv6;
- 1.8.19. Deve permitir a descoberta, coleta, apresentação e geração de relatórios de dispositivos com endereçamento IPv4 e IPv6;
- 1.8.20. Deve prover mecanismo de descoberta de dispositivos de redes e servidores por:
 - 1.8.21. Protocolo SNMP para devices de redes, appliances e servidores
 - 1.8.22. Protocolo WMI para servidores Windows
 - 1.8.23. Protocolo SSH para servidores Unix/Linux

- 1.8.24. Faixa de endereço IP;
- 1.8.25. Importação de arquivos;
- 1.8.26. Entrada manual de uma relação de endereços IP.
- 1.8.27. A solução deve prover ao CDRJ a possibilidade de agrupar dispositivos e interfaces dinamicamente para facilitar a organização das informações e um rápido diagnóstico de falhas, com visões por:
 - 1.8.28. Localidade geográfica;
 - 1.8.29. Estrutura organizacional;
 - 1.8.30. Grupo de interface, onde o administrador pode agrupar diferentes tipos de interfaces automaticamente pela solução baseado em: Descrição da interface, Admin e Oper Status, IP, MAC, Velocidade, Index e Tipo de Interface.
 - 1.8.31. Topológica (redes e sub-redes) representando graficamente os dispositivos, suas interfaces e os circuitos de comunicação que os interconecta;
 - 1.8.32. Apresentar os eventos de toda a topologia, bem como os eventos particulares a cada objeto representado na topologia (roteadores, switches, interfaces);
 - 1.8.33. Apresentar os alarmes de toda a topologia, bem como os eventos particulares a cada objeto representado na topologia (roteadores, switches, interfaces);
 - 1.8.34. Possuir visões de desempenho dos dispositivos, tanto geral (todo o equipamento), como por porta específica;
 - 1.8.35. Permitir configuração de tempo diferente de "pulling" por interface, ou seja, em um device podemos ter as interfaces LAN com pulling de 10min e as interfaces WAN com pulling de 1min.
 - 1.8.36. A solução precisa fornecer as métricas padrão de mercado baseadas em NetFlow, sFlow, jFlow, IPFIX:

1.9. Monitoramento do Storage

- 1.9.1. A solução deve monitorar storages dos seguintes fabricantes e modelos NetApp, EMC Celerra, EMC CLARiion, Symmetrix VMAX, IBM DS3, IBM DS4, Hitachi USP-v e Hitachi USP-VM.
- 1.9.2. A monitoração de Storage deve prover eventos, alarmes, dados de desempenho.
- 1.9.3. Para NetAPP a monitoração deve ser feita por SNMP.
- 1.9.4. Para EMC a monitoração deve ser feita via Navisphere CLI e serviços Java.
- 1.9.5. Para VMAX a monitoração deve ser feita via CLI.
- 1.9.6. Para Hitachi a monitoração deve ser feita por interface SMI-S.
- 1.9.7. A monitoração de Storage deve ser feita sem agentes (agentless).
- 1.9.8. Os eventos e informações de monitoração de storage devem ser apresentadas no portal web e relatórios descritos na sessão "Painéis e Relatórios"

1.10. Monitoramento de Máquinas Virtuais

- 1.10.1. A solução deve monitorar os seguintes fabricantes de sistemas virtuais: VMware, Microsoft Hyper-V, Citrix Zen Server, Citrix Zen Desktop, Solaris Zones, IBM virtualization e RedHat Enterprise Virtualization (RHEV).

- 1.10.2. A monitoração de sistemas virtuais deve ser realizada sem agente (agentless).
- 1.10.3. Para sistema Vmware a solução deve monitorar logs de eventos.
- 1.10.4. Para a monitoração de sistemas virtuais a solução deve identificar recursos, máquinas virtuais, e coletar métricas de consumos relacionados a estes recursos e máquinas.
- 1.10.5. Para a monitoração de sistemas virtuais a solução deve identificar o consumo de recursos físicos e virtuais.
- 1.10.6. Deve ser possível identificar visualmente se um dado servidor é físico ou virtual.
- 1.10.7. Deve ser possível identificar qual o servidor que hospeda uma dada máquina virtual.
- 1.10.8. Deve organizar a hierarquia de forma que as máquinas virtuais sejam separadas de acordo com os servidores físicos que as hospedam.
- 1.10.9. Os eventos e informações de monitoração de virtualização devem ser apresentadas no portal web e relatórios descritos na sessão “Painéis e Relatórios”.

1.11. Monitoramento de DCIM

- 1.11.1. Deve permitir visualizar os diferentes equipamentos (UPS, CRAC, PDU) a partir de uma só interface gráfica;
- 1.11.2. Deve suportar diferentes modelos de Hardware e ser independente do fornecedor do Hardware;
- 1.11.3. Deve suportar pelo menos os seguintes protocolos para coleta de dados:
 - 1.11.3.1. SNMP;
 - 1.11.3.2. MODBUS RTU;
 - 1.11.3.3. MODBUS TCP;
 - 1.11.3.4. BACNET;
 - 1.11.3.5. OPC;
- 1.11.4. Este mecanismo de coleta deve permitir, além da coleta através dos protocolos acima, a importação de dados externos via importação de arquivos;
- 1.11.5. Deve possuir capacidade de monitorar diferentes tipos de equipamento como:
 - 1.11.6. Quadros de energia (PDU), Nobreaks (UPS);
 - 1.11.7. Geradores;
 - 1.11.8. Circuitos (BCMS);
 - 1.11.9. Equipamentos de refrigeração / CRAC;
 - 1.11.10. Sensores de ambiente (ex. Temperatura, humidade e pressão);
 - 1.11.11. Utilidades (gás natural / água);
 - 1.11.12. Deve realizar cálculo de métricas como PUE e DCiE em tempo real;
 - 1.11.13. Deve permitir a criação de métricas customizadas a partir dos dados coletados;
 - 1.11.14. Deve permitir consultar métricas em tempo real;
 - 1.11.15. As métricas devem ser armazenadas na base de dados e devem poder gerar relatórios.

- 1.11.16. As métricas devem ficar armazenadas na base de dados histórica, se houver degradações, indicá-las com alertas visuais e/ou notificar via trap, e-mail ou executar alguma outra ação;
- 1.11.17. Apresentar dashboard online em interface web para cada equipamento, apresentando através de gráficos as métricas mais relevantes para o equipamento.
- 1.11.18. Experiência com Usuário
- 1.11.19. A solução deve ser capaz de monitorar com testes sintéticos o tempo de resposta da perspectiva do usuário final para o servidor e do servidor para servidor.
- 1.11.20. Os testes sintéticos suportados pela solução devem ser para (sistemas/aplicações/protocolos): Active Directory (AD), Database (Testes com SQL Statement), Portas (conectividade em porta de servidor), e-mail, Exchange, Lotus Notes, URL, Aplicações Web e Aplicações cliente-servidor.
- 1.11.21. A solução de testes sintéticos deve suportar a criação de checkpoints/labels em cada passo de uma transação de usuário final (por exemplo Login, query de dados, carga de dados, logoff).
- 1.11.22. A solução de testes sintéticos deve suportar gerar screenshots se um passo da transação falhar ou ultrapassar tempo especificado.
- 1.11.23. Os screenshots podem ser vistos diretamente na solução ou enviados por e-mail, como notificação.
- 1.11.24. A solução de testes sintéticos deve suportar geração de baseline individual para os passos da transação assim como para o tempo total de resposta.
- 1.11.25. A solução de testes sintéticos deve ter assistente de gravação de navegação na aplicação para facilitar a configuração de testes.
- 1.11.26. Gerenciamento de Níveis de Serviço
- 1.11.27. O sistema de Service Level Manager (SLM) deve permitir a criação e modificação dos Service Level Agreements (SLAs).
- 1.11.28. A solução deve ter capacidade de medir níveis de serviço da infraestrutura monitorada que seja relacionada as aplicações de negócios. O sistema de SLM deve permitir visualizar e imprimir gráficos e relatórios relacionados aos SLAs.
- 1.11.29. A solução deve conter um assistente para facilitar a criação de SLAs.
- 1.11.30. Na visualização principal via WEB deve conter a informação de "Análise de tendência" para que o administrador saiba quando o SLA será ou não violado para que ele possa tomar ações proativas evitando assim a violação do SLA.
- 1.11.31. Os SLAs devem conter campos como: Nome, descrição, período de análise e percentual de atendimento.
- 1.11.32. Os SLAs devem ter associados a eles Service Level Objectives (SLOs). Logo para que um SLA seja atendido o SLO deve ser atendido.
- 1.11.33. Os SLOs são compostos por métricas coletadas e armazenadas na solução de monitoração bem como o período operacional de cálculo e formula de cálculo.
- 1.11.34. Para efeito de criação de SLAs, a solução deve permitir por padrão os seguintes métodos de cálculos: Media, Melhor, Sequencial, peso e pior.

- 1.11.35. Para efeito de alerta no caso de violação de SLAs, a solução deve permitir por padrão a configuração de 2 níveis de alertas, sendo, o primeiro configurável como aviso em percentual com o valor próximo da violação do SLA e o segundo no valor exato do SLA.
- 1.11.36. A solução deve ter relatórios que mostrem detalhes dos SLAs.
- 1.11.37. Os relatórios de SLA devem ser acessados via portal da solução, em formato HTML e respeitando perfil de usuário.
- 1.11.38. Os relatórios de SLA podem ser gerados por períodos (diário, mensal, semanal ou anual)
- 1.11.39. Os relatórios de SLA podem conter períodos de expurgo de dados que não afetem o cálculo, representando situações de manutenção ou downtime esperado.
- 1.11.40. Os relatórios de SLA podem incluir períodos futuros, como por exemplo, quartil mostrando potencial quebra de SLA com a projeção baseada em dado já coletado.
- 1.11.41. A solução deve permitir combinar métricas diversas em um único relatório de SLA. Por exemplo um SLA formado por vários SLOs relacionados a estatísticas de banco de dados, desempenho de servidor, tempo de resposta de website).
- 1.11.42. A solução deve permitir a adequação dinâmica dos relatórios de SLA's conforme a inclusão de novos sistemas monitorados na solução de monitoração.
- 1.11.43. Integrações
- 1.11.44. A solução deve permitir construir plug-in de monitoração para as aplicações caseiras.
- 1.11.45. A solução deve fornecer SDKs e APIs para a construção de plug-ins e integrações.
- 1.11.46. A solução deve fornecer SDKs que suportem as linguagens C, Java ou Perl.
- 1.11.47. A solução deve fornecer APIs que suportem .Net, Restful e SOAP WebServices.
- 1.11.48. A solução deve conter wizard de criação de snippets de código para Java, C e Perl com as funções mais comuns na ferramenta.
- 1.11.49. A solução deve suportar recebimento de SNMP traps para integrações com outros sistemas.
- 1.11.50. A solução deve suportar tratamento de traps de Dell Open Manage.
- 1.11.51. A solução deve suportar tratamento de traps de HP Insight Manager.
- 1.11.52. A solução deve suportar o envio de traps SNMP para outros sistemas.
- 1.11.53. A solução deve suportar integração com sistema de Service Desk/Ticketing System, tais como HP Service Desk, Remedy, CA Service Desk, Service-Now.com, Salesforce.com, CA Cloud Service Manager entre outros.
- 1.11.54. A solução deve ter capacidade de exportar configurações em formato XML para integração com sistema de CMDB.

2. SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS

Espera-se da ferramenta a apresentação de um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais a **CDRJ** poderá fazer sua gestão tática e operacional.

2.1. Gerenciamento de Incidentes

- 2.1.1. A solução gerencia Incidentes através de um processo próprio para estes objetos.
- 2.1.2. Permitir categorizar Incidentes.
- 2.1.3. Interface WEB para o usuário final (cliente).
- 2.1.4. Interface WEB para o analista.
- 2.1.5. Permitir o balanceamento de carga de trabalho dos analistas de forma automatizada na abertura do Incidente.
- 2.1.6. Permitir que o usuário final utilize um corretor ortográfico na abertura de Incidentes.
- 2.1.7. Permitir que o usuário final ou analistas anexem links para documentos ao Incidente.
- 2.1.8. Permitir que o usuário final ou analistas anexem documentos da base de conhecimento ao Incidente.
- 2.1.9. Permitir a priorização dos Incidentes.
- 2.1.10. Permitir que os Incidentes sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria.
- 2.1.11. Disponibilizar interface WEB para que os usuários finais possam abrir os Incidentes sem a interação de um analista.
- 2.1.12. Possibilitar o relacionamento dos Incidentes com outros Incidentes, Problemas, Requisição de Mudanças ou Solicitações.
- 2.1.13. Permitir a abertura de Incidentes através de e-mail, arquivos texto e web services para integração com outras soluções.
- 2.1.14. Permitir que os Incidentes possam ser associados aos itens de configuração cadastrados no CMDB.
- 2.1.15. Permitir a geração de Problemas e de Requisição de Mudanças a partir de um Incidente.
- 2.1.16. Permitir a criação de Incidentes a partir de modelos pré-definidos (template).
- 2.1.17. Permitir o fechamento de todos os Incidentes relacionados a um Incidente pai.
- 2.1.18. Permitir o fechamento automático do ticket quando o status for resolvido, obedecendo a regra de horas especificado. Exemplo de uso: usuário não fecha o ticket no período de 72 hrs, automaticamente o ticket é fechado pela regra de horas.
- 2.1.19. Disponibilizar atividades pré-formatadas para a atualização de Incidentes sem a necessidade de edição do registro completo. As atividades devem incluir atualização de status, inclusão de comentário, transferência de Incidente, registro de ligações para o usuário e notificação dos envolvidos.
- 2.1.20. Possibilitar o registro das soluções dos Incidentes e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros.
- 2.1.21. Monitorar e emitir relatórios sobre a os Incidentes.

- 2.1.22. Permitir ao administrador a propagação de logs de atividades entre tickets relacionados
- 2.1.23. Permitir a exportação do resultado de uma pesquisa para o Excel.
- 2.1.24. Permitir aos analistas enviar notificações manuais para endereços de email que não estão associados a contatos no sistema.
- 2.1.25. Permitir configurar tipos de tratamento especial associado ao contato, isto é, permite identificar contatos (usuários finais afetados) que exigem alguma forma de atenção especial. Exemplos: Usuário VIP, usuário deficiente visual.
- 2.1.26. Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário. Ex., um ticket está em um status “Aberto”, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para “Fechado”.
- 2.1.27. Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do ticket.

2.2. Gerenciamento de Problemas

- 2.2.1.1. A solução gerencia Problemas através de um processo próprio para estes objetos.
- 2.2.1.2. Permite categorizar Problemas.
- 2.2.1.3. Interface WEB para o analista.
- 2.2.1.4. Permite o balanceamento de carga de trabalho dos analistas de forma automatizada na abertura do Problema.
- 2.2.1.5. Permite atuar preventivamente na detecção de Problemas através do uso de técnicas de análise (relatórios e pesquisas avançadas).
- 2.2.1.6. Permitir que o analista anexe links para documentos ao Problema.
- 2.2.1.7. Permitir que o analista anexe documentos da base de conhecimento ao Problema.
- 2.2.1.8. Permitir a priorização dos Problemas.
- 2.2.1.9. Permitir que os Problemas sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria.
- 2.2.1.10. Possibilitar o relacionamento dos Problemas com outros Incidentes, Problemas, Requisição de Mudanças ou Solicitações.
- 2.2.1.11. Permitir a abertura de Problemas através de e-mail, arquivos texto e web services para integração com outras soluções.
- 2.2.1.12. Permitir que os Problemas possam ser associados aos itens de configuração cadastrados no CMDB.
- 2.2.1.13. Permitir a geração de Requisição de Mudanças a partir de um Problema.
- 2.2.1.14. Possibilitar o registro das soluções dos Problemas e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros.
- 2.2.1.15. Permitir a criação de Problemas a partir de modelos pré-definidos (template).
- 2.2.1.16. Permitir o fechamento de todos os Problemas relacionados a um Problema pai.

- 2.2.1.17. Permitir o fechamento automático do ticket quando o status for resolvido, obedecendo a regra de horas especificado. Exemplo de uso: usuário não fecha o ticket no período de 72 hrs, automaticamente o ticket é fechado pela regra de horas.
- 2.2.1.18. Disponibilizar atividades pré-formatadas para a atualização de Problemas sem a necessidade de edição do registro completo. As atividades devem incluir atualização de status, inclusão de comentário, transferência de Problema, documentação da solução, registro das ligações para o usuário e notificação dos envolvidos.
- 2.2.1.19. Monitorar e emitir relatórios sobre os Problemas.
- 2.2.1.20. Permitir ao administrador a propagação de logs de atividades entre tickets relacionados.
- 2.2.1.21. Permitir a exportação do resultado de uma pesquisa para o Excel.
- 2.2.1.22. Permitir aos analistas enviar notificações manuais para endereços de email que não estão associados a contatos no sistema.
- 2.2.1.23. Permitir configurar tipos de tratamento especial associado ao contato, isto é, permite identificar contatos (usuários finais afetados) que exigem alguma forma de atenção especial. Exemplos: Usuário VIP, usuário deficiente visual.
- 2.2.1.24. Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário. Ex., um ticket está em um status "Aberto", e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para "Fechado".
- 2.2.1.25. Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do ticket.

2.3. Gerenciamento de Mudanças

- 2.3.1.1. A solução gerencia mudanças através de um processo próprio para estes objetos.
- 2.3.1.2. Permitir avaliar o impacto da Requisição de Mudança através das informações provenientes do CMDB.
- 2.3.1.3. Permitir associar o custo da Requisição de Mudança.
- 2.3.1.4. Permitir realizar o risco da Requisição de Mudança através de um formulário com questões com os devidos pesos para saber se a Requisição de Mudança possui um risco alto, médio ou baixo.
- 2.3.1.5. Permitir categorizar a Requisição de Mudança.
- 2.3.1.6. Interface WEB para o analista.
- 2.3.1.7. Permitir criar um fluxo de aprovações para Requisição de Mudança.
- 2.3.1.8. Permitir gerenciar as atividades de implantação Requisição de Mudança.
- 2.3.1.9. Monitorar e emitir relatórios sobre a implantação da Requisição de Mudança.
- 2.3.1.10. Permitir revisar e encerrar os processos de Requisição de Mudança.

- 2.3.1.11. Possuir calendário de visualização para facilitar o planejamento das Requisições de Mudanças.
- 2.3.1.12. Permitir a exportação do calendário de Requisição de Mudança para outras ferramentas como o MS-Outlook (padrão iCal).
- 2.3.1.13. Permitir visualizar um relatório que exiba todas as janelas de manutenção que estão associadas a um IC
- 2.3.1.14. Permitir visualizar todos os ICs que estão associados a determinada janela de manutenção
- 2.3.1.15. Permitir que o analista anexe links para documentos à Requisição de Mudança.
- 2.3.1.16. Permitir que o analista anexe documentos completos à Requisição de Mudança.
- 2.3.1.17. Permitir a priorização das Requisição de Mudança.
- 2.3.1.18. Permitir que a Requisição de Mudança seja direcionada para grupos específicos dependendo de sua categoria.
- 2.3.1.19. Possibilitar o relacionamento das Requisição de Mudança com outros Incidentes, Solicitações, Problemas, Requisição de Mudança.
- 2.3.1.20. Permitir a abertura de Requisição de Mudança através de e-mail, arquivos texto e web services para integração com outras soluções.
- 2.3.1.21. Permitir que as Requisição de Mudança possam ser associadas aos itens de configuração cadastrados no CMDB.
- 2.3.1.22. Disponibilizar a criação de listas de atividades para serem executadas no registro de uma Requisição de Mudança.
- 2.3.1.23. Disponibilizar ferramenta de workflow para fluxos de Requisição de Mudança complexos que envolvam integrações com outras soluções.
- 2.3.1.24. Permitir nativamente a criação de Incidentes a partir de uma Requisição de Mudança.
- 2.3.1.25. Permitir a criação de Requisição de Mudança a partir de modelos pré-definidos (template).
- 2.3.1.26. Permitir o fechamento de todas as Requisição de Mudança relacionadas a uma Requisição de Mudança pai.
- 2.3.1.27. Disponibilizar atividades pré-formatadas para a atualização da Requisição de Mudança sem a necessidade de edição do registro completo. As atividades devem incluir atualização de status, inclusão de comentário, transferência de Requisição de Mudança, registro das ligações para o usuário, alteração no calendário de planejamento e notificação dos envolvidos.
- 2.3.1.28. Oferecer Calendário de Requisição de Mudança, permitindo a visualização e o controle da agenda de Requisição de Mudança
- 2.3.1.29. Detecção automática de colisões entre Requisição de Mudança caso afetem os mesmos itens de configuração dentro do mesmo período de tempo.
- 2.3.1.30. Oferecer visualização gráfica das colisões, permitindo identificar quais itens de configuração e quais horários de sobreposição causam o conflito.

- 2.3.1.31. Oferecer pesquisa de aprovação rápida de Requisição de Mudança, para utilização pelo Comitê de Mudanças.
- 2.3.1.32. Permitir o cadastramento de análise de risco que possam ser associadas a uma categoria, proporcionando capacidade de determinar o risco associado a uma Requisição de Mudança.
- 2.3.1.33. Permitir a utilização de perguntas no formato “Check-box” para que o usuário tenha múltipla-escolha nas respostas da análise de risco.
- 2.3.1.34. Permitir a utilização de perguntas no formato “Option Button” para que o usuário possa selecionar somente uma resposta na análise de risco.
- 2.3.1.35. Permitir a definição de pesos para cada resposta da análise de risco.
- 2.3.1.36. Permitir a parametrização das faixas de risco da análise.
- 2.3.1.37. Permitir a adição de campos para comentários dos usuários para a análise de risco.
- 2.3.1.38. Permitir a criação de uma análise de risco para cada categoria de Requisição de Mudança.
- 2.3.1.39. Permitir visualizar todos os itens de configuração de uma Requisição de Mudança e seus relacionamentos, possibilitando incluir itens de configuração relacionados que não tenham sido originalmente vinculados à Requisição de Mudança.
- 2.3.1.40. Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário. Ex., um ticket está em um status “Aberto”, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para “Fechado”
- 2.3.1.41. Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados), dependendo do status do ticket

2.4. Gerenciamento de Solicitações

- 2.4.1. A solução gerencia Solicitações através de um processo próprio para estes objetos.
- 2.4.2. Permitir categorizar Solicitações.
- 2.4.3. Interface WEB para o usuário final (cliente).
- 2.4.4. Interface WEB para o analista.
- 2.4.5. Permitir que o usuário final utilize um corretor ortográfico na abertura de Solicitações.
- 2.4.6. Permitir que o usuário final ou analistas anexem links para documentos à Solicitação.
- 2.4.7. Permitir que o usuário final ou analistas anexem documentos da base de conhecimento à Solicitação.
- 2.4.8. Permitir a priorização das Solicitações.
- 2.4.9. Permitir que as Solicitações sejam direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria.
- 2.4.10. Disponibilizar interface WEB para que os usuários finais possam registrar as Solicitações sem a interação de um analista.

- 2.4.11. Possibilitar o relacionamento das Solicitações com outros Incidentes, Problemas, Requisição de Mudanças ou Solicitações.
- 2.4.12. Permitir a abertura de Solicitações através de e-mail, arquivos texto e web services para integração com outras soluções.
- 2.4.13. Permitir que as Solicitações possam ser associadas aos itens de configuração cadastrados no CMDB.
- 2.4.14. Permitir a criação de Incidentes e Requisição de Mudanças a partir de uma Solicitação.
- 2.4.15. Permitir a criação de Solicitações a partir de modelos pré-definidos (template).
- 2.4.16. Permitir o fechamento de todas as Solicitações relacionado a uma Solicitação pai.
- 2.4.17. Permitir o fechamento automático do ticket quando o status for “Resolvido”, obedecendo a regra de horas especificado. Exemplo de uso: usuário não fecha o ticket no período de 72 hrs, automaticamente o ticket é fechado pela regra de horas.
- 2.4.18. Disponibilizar atividades pré-formatadas para a atualização de Solicitações sem a necessidade de edição do registro completo. As atividades devem incluir atualização de status, inclusão de comentário, transferência de Solicitações, documentação da solução, registro das ligações para o usuário e notificação dos envolvidos.
- 2.4.19. Possibilitar o registro das soluções das Solicitações e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros.
- 2.4.20. Monitorar e emitir relatórios sobre as Solicitações.
- 2.4.21. Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário. Ex., um ticket está em um status “Aberto”, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para “Fechado”.
- 2.4.22. Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do ticket.

2.5. Gerenciamento de Configurações

- 2.5.1. Interface WEB para o analista.
- 2.5.2. Permitir o registro dos itens de configuração e seus atributos.
- 2.5.3. Permitir a manutenção de diferentes atributos para diferentes tipos de itens de configuração.
- 2.5.4. Permitir copiar um item de configuração e seus atributos para criar um item de configuração com um nome diferente.
- 2.5.5. Fornecer tipos de itens de configuração pré-empacotados para facilitar a implantação da solução. (Ex.: Hardware, Software, Documento, Roteador, Switch, Virtual, Cloud etc.).
- 2.5.6. Permitir a criação de diferentes tipos de itens de configuração.

- 2.5.7. Fornecer tipos de relacionamentos pré-empacotados para facilitar a implantação da solução. (Ex.: Conecta, Acessa Dados, Gerencia, Efetua Back-up, etc.).
- 2.5.8. Permitir a criação de diferentes tipos de relacionamentos para melhor entendimento das conexões
- 2.5.9. Permitir o acesso a dados federados em múltiplas bases externas, mantendo somente informações prioritárias no CMDB.
- 2.5.10. Possuir interface gráfica para demonstrar o relacionamento entre os itens de configuração.
- 2.5.11. Permitir pelo menos cinco níveis de relacionamento na exibição gráfica.
- 2.5.12. Permitir visualizar somente os itens afetados por um item de configuração (Análise de Impacto).
- 2.5.13. Permitir visualizar somente os itens que afetam um item de configuração (Análise de Causa Raiz).
- 2.5.14. Permitir filtrar os tipos de itens de configuração a se visualizar. Ex (Visualizar somente itens de configuração do tipo Serviço ou SLA).
- 2.5.15. Permitir a seleção de 2 (dois) itens de configuração para a visualização do caminho completo entre estes dois itens.
- 2.5.16. Permitir pesquisar os itens de configuração diretamente na interface de visualização dos relacionamentos.
- 2.5.17. Possuir funcionalidade de mostrar/esconder os itens de configuração em exibição.
- 2.5.18. Permitir o controle de aproximação da imagem (zoom) para facilitar a visualização dos itens de configuração.
- 2.5.19. Permitir alterar o número de níveis hierárquicos a serem visualizados dinamicamente.
- 2.5.20. Permitir que a visualização seja salva em um modelo para futuras consultas.
- 2.5.21. Possuir funcionalidade de pesquisa no gráfico para facilitar o encontro de informações.
- 2.5.22. Permitir a criação de um item de configuração diretamente na interface gráfica de visualização.
- 2.5.23. Permitir a criação de relacionamentos diretamente na interface gráfica de visualização.
- 2.5.24. Mostrar o status do item de configuração na interface gráfica (Ex. Ativo, Indisponível, em manutenção, por exemplo).
- 2.5.25. Permitir a inversão da hierarquia para facilitar a visualização de alguns itens de configuração.
- 2.5.26. Permitir a criação de novos filtros definidos pelo usuário para facilitar a visualização dos relacionamentos entre os itens de configuração.
- 2.5.27. Permitir executar a chamada ao MDR (Management Data Repositories) para a obtenção de dados federados a partir da interface gráfica dos relacionamentos.
- 2.5.28. Permitir exibir os resultados da federação de IC entre MDRs

- 2.5.29. Permitir a pesquisa de itens de configuração por status operacional (Normal, Parado, Warning, por exemplo).
- 2.5.30. Permitir a pesquisa de itens de configuração por status administrativo (Normal, Em Estoque, Alugado, Em Manutenção, por exemplo).
- 2.5.31. Permitir a pesquisa de itens de configuração por prioridade.
- 2.5.32. Permitir a listagem dos itens de configuração que sofreram mudanças no último dia, última semana ou último mês.
- 2.5.33. Permitir visualizar facilmente quantas Solicitações, Incidentes, Problemas e Requisição de mudanças estão relacionados ao item de configuração.
- 2.5.34. Permitir visualizar os relacionamentos em formato de lista.
- 2.5.35. Executar o versionamento dos itens de configuração de forma automática.
- 2.5.36. Permitir exportar e imprimir as diferenças entre versões do item de configuração.
- 2.5.37. Permitir a criação de “baselines” a partir de versões do item de configuração.
- 2.5.38. Permitir a associação de SLAs aos itens de configuração para a contabilização do tempo de atendimento a estes itens.
- 2.5.39. Permitir a importação de itens de configuração e seus relacionamentos a partir de arquivos XML.
- 2.5.40. Permitir a importação de itens de configuração e seus relacionamentos a partir de planilhas MS-Excel (XLS/XLSX).
- 2.5.41. Permitir a importação de itens de configuração e seus relacionamentos a partir de arquivos CSV.
- 2.5.42. Permitir carregar arquivos de importação no formato JDBC/ODBC se comunicando com outras tabelas de banco de dados.
- 2.5.43. Permitir a importação de itens de configuração a partir de ferramentas de inventário de ativos.
- 2.5.44. Possuir mecanismo de reconciliação de itens de configuração para evitar duplicação de itens durante as importações.
- 2.5.45. Permitir a abertura de Incidentes relacionados a itens de configuração do CMDB ou a ativos não gerenciados pelo CMDB.
- 2.5.46. Possuir módulo para descoberta automática de relacionamento entre servidores e aplicações.
- 2.5.47. Possibilitar levantar informações detalhadas de descoberta com agentes especializados.
- 2.5.48. Possibilitar levantar informações detalhadas de descoberta sem a utilização de agentes.
- 2.5.49. Possibilitar levantar informações detalhadas do relacionamento entre servidores no ambiente.
- 2.5.50. Possibilitar levantar informações detalhadas do relacionamento entre aplicações no ambiente.
- 2.5.51. Enviar todas as informações detalhadas e relacionamentos para a base CMDB.
- 2.5.52. Possuir relatórios prontos sobre a descoberta de relacionamentos.
- 2.5.53. Permitir a customização de relatórios sobre a descoberta de relacionamentos.

- 2.5.54. Permitir agendar a descoberta de relacionamentos em ferramenta própria.
- 2.5.55. Suportar comunicação entre agente e servidor utilizando segurança SSL.
- 2.5.56. Suportar a aplicação de segurança SSL no acesso web do usuário ao módulo de descoberta de relacionamentos.
- 2.5.57. Possibilitar criar novos modelos de coleta de informações para aplicações desenvolvidas internamente.
- 2.5.58. Possibilitar a importação e exportação de modelos de coleta de informações para aplicações desenvolvidas internamente.
- 2.5.59. Suportar a instalação do módulo de descoberta automática de relacionamentos em plataformas Linux Red Hat ES4 (32 bits e 64 bits).
- 2.5.60. Suportar a instalação do módulo de descoberta automática de relacionamentos em plataformas Windows 2000 Server (SP3 ou maior), Windows 2003 Server (32 bits e 64 bits) e Windows 2008 Server (32 bits e 64 bits).
- 2.5.61. Suportar a instalação do agente de descoberta de relacionamento em plataforma Windows 2000 Server, Windows 2003 Server, Windows 2008 Server (32 bits e 64 bits) e Windows 2012 R2 Server .
- 2.5.62. Suportar a instalação do agente de descoberta de relacionamento em plataforma Linux Red Hat 8.x, Enterprise Linux 3, Enterprise Linux 4 e Enterprise Linux 5 (32 bits e 64 bits).
- 2.5.63. Suportar a instalação do agente de descoberta de relacionamento em plataforma Linux SUSE 9 (32 bits e 64 bits).
- 2.5.64. Suportar a instalação do agente de descoberta de relacionamento em plataforma CentOS Linux release 5.
- 2.5.65. Suportar que o agente de descoberta de relacionamentos se comunique com bancos de dados SQL Server 2000, 2005 e 2008, 2012, 2017.
- 2.5.66. Suportar que o agente de descoberta de relacionamentos se comunique com bancos de dados DB2 5.2 e 8.1.
- 2.5.67. Suportar que o agente de descoberta de relacionamentos se comunique com bancos de dados MySQL 4.1 e 5.0.
- 2.5.68. Suportar que o agente de descoberta de relacionamentos se comunique com bancos de dados Ingres 3.0.
- 2.5.69. Fornecer modelo nativo para coleta de informações detalhadas e relacionamento de servidores/plataformas de aplicações Microsoft .NET Framework 1.0 e 1.1.
- 2.5.70. Fornecer modelo nativo para coleta de informações detalhadas e relacionamento de servidores/plataformas de aplicações Java 2 EE.
- 2.5.71. Fornecer modelo nativo para coleta de informações detalhadas e relacionamento de servidores/plataformas de aplicações Sun Java System Application Server 7.
- 2.5.72. Fornecer modelo nativo para coleta de informações detalhadas e relacionamento de servidores/plataformas de aplicações JBOSS 3 e 4.

- 2.5.73. Fornecer modelo nativo para coleta de informações detalhadas e relacionamento de servidores/plataformas de aplicações JDK (todas as versões).
- 2.5.74. Fornecer modelo nativo para coleta de informações detalhadas e relacionamento de plataformas de cluster Microsoft Cluster Server.
- 2.5.75. Fornecer modelo nativo para coleta de informações detalhadas e relacionamento de plataformas de cluster Red Hat Cluster Server.
- 2.5.76. Fornecer modelo nativo para coleta de informações detalhadas e relacionamento em serviços de diretório Microsoft AD.
- 2.5.77. Fornecer modelo nativo para coleta de informações detalhadas e relacionamento em aplicações corporativas Microsoft Exchange Server 2013.
- 2.5.78. Fornecer modelo nativo para coleta de informações detalhadas e relacionamento para bases de dados Microsoft SQL Server 2005, 2008, 2012 e 2017.
- 2.5.79. Fornecer modelo nativo para coleta de informações detalhadas e relacionamento para bases de dados MySQL.
- 2.5.80. Fornecer modelo nativo para coleta de informações detalhadas e relacionamento para partições Microsoft Virtual Server.
- 2.5.81. Fornecer modelo nativo para coleta de informações detalhadas e relacionamento para VMWare ESX Server.
- 2.5.82. Fornecer modelo nativo para coleta de informações detalhadas e relacionamento para VMWare GSX Server.
- 2.5.83. Fornecer modelo nativo para coleta de informações detalhadas e relacionamento para VMWare Workstation.
- 2.5.84. Fornecer modelo nativo para coleta de informações detalhadas e relacionamento para Microsoft IIS.

2.6. Gerenciamento da Base de Conhecimento

2.6.1. Requisitos:

- 2.6.1.1. Interface WEB para o analista e usuários.
- 2.6.1.2. Permitir pesquisa em linguagem natural.
- 2.6.1.3. Prover resultados de pesquisas na base de conhecimento que incluam a relevância do documento através de pontuação e a qualificação do documento realizada por usuários e analistas.
- 2.6.1.4. Permitir que o analista visualize se o usuário final pesquisou a base de conhecimentos na abertura de um Incidente ou requisição.
- 2.6.1.5. A solução deverá permitir que sempre seja solicitada a pesquisa na base de conhecimento para o usuário final antes da abertura de um Incidente ou requisição.
- 2.6.1.6. Permitir a criação de um número infinito de categorias para publicação dos documentos.
- 2.6.1.7. Possibilitar a criação do documento através da escolha de um modelo padrão.

- 2.6.1.8. Permitir a seleção dos campos para pesquisa como título, sumário do documento, Problema ou solução encontrada.
- 2.6.1.9. Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento.
- 2.6.1.10. Permitir a criação de Solicitações ou Incidentes a partir de um documento da base de conhecimento.
- 2.6.1.11. Permitir a subscrição do usuário ou analista ao documento da base de conhecimento, garantindo que futuras alterações sejam notificadas.
- 2.6.1.12. Sempre associar ao log do Incidente ou Problema o link para o documento de conhecimento utilizado.
- 2.6.1.13. Controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.
- 2.6.1.14. Informar quantas Solicitações, Incidentes ou Problemas estão relacionados a cada documento de conhecimento.
- 2.6.1.15. Permitir avaliar a qualidade de documentos da base através de pesquisas com o usuário final ou analista.
- 2.6.1.16. Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave.
- 2.6.1.17. Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento.
- 2.6.1.18. Disponibilizar dinamicamente os documentos mais relevantes da base de conhecimento no portal do Service Desk, permitindo o acesso rápido dos usuários e analistas.
- 2.6.1.19. Permitir o cadastro de palavras e símbolos que devem ser ignoradas nas pesquisas (Ex: “e”, “a”, “ou”, “sempre”, “já”, “tudo”, entre outras).
- 2.6.1.20. Permitir o cadastro de palavras gêmeas para pesquisa. (Ex: “Desktop” = “Computador”, “empregado” = “usuário”, “HD” = “Disco rígido”, entre outras).
- 2.6.1.21. Permitir a utilização de corretor ortográfico em Português na criação de documentos de conhecimento.
- 2.6.1.22. Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário.
- 2.6.1.23. Controle acesso e escrita aos documentos baseado em perfil de usuários.
- 2.6.1.24. Possuir um calendário de gestão dos documentos para facilitar a gestão e planejamento das publicações na base de conhecimento.
- 2.6.1.25. Permitir que o calendário de gestão dos documentos possa ser exportado para outras ferramentas como o MS-Outlook (formato iCal).
- 2.6.1.26. Permitir a implantação de fóruns para disseminação de conhecimento.
- 2.6.1.27. Permitir que os documentos mais utilizados sejam disponibilizados automaticamente na interface dos usuários finais.
- 2.6.1.28. Implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática.
- 2.6.1.29. Monitorar e emitir relatórios sobre os documentos da base de conhecimento.

- 2.6.1.30. Permitir que o Administrador rastreie os documentos impressos e enviados via e-mail para outros usuários.
- 2.6.1.31. Disponibilizar a funcionalidade de pesquisa de documentos similares, na criação de um novo documento.
- 2.6.1.32. Permitir realizar pesquisa federada, por exemplo, na base de conhecimento interna e em base externa (por exemplo: Google e SharePoint)

2.7. Gerenciamento de Níveis de Serviço de Atendimento

2.7.1. Requisitos:

- 2.7.1.1. Possibilita a criação de eventos e macros associados a SLAs que serão utilizados para notificação e para escalar o chamado.
- 2.7.1.2. Permitir a criação de níveis de serviço por usuário, item de configuração, categoria do objeto e prioridade.
- 2.7.1.3. Medir e emitir relatórios sobre os níveis de serviço atingidos.
- 2.7.1.4. Permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de violações de SLAs.
- 2.7.1.5. Permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLAs.
- 2.7.1.6. Permitir que os tickets sejam escalados no caso de violações de SLAs.
- 2.7.1.7. Permitir que os tickets sejam escalados no caso de alertas para possíveis violações de SLAs.
- 2.7.1.8. Registrar os alarmes e violações de SLA através de cores e símbolos para adequação às normas de acesso a deficientes visuais.
- 2.7.1.9. Permitir a associação de calendários de horas de trabalho aos SLAs para que sejam calculados corretamente.
- 2.7.1.10. Permitir a associação de fuso horário aos SLAs para que sejam calculados corretamente.
- 2.7.1.11. Permitir que o SLA leve em consideração o fuso horário de cada usuário final para que sejam calculados corretamente.
- 2.7.1.12. Permitir o registro dos custos das violações para cada SLA.
- 2.7.1.13. Permitir a configuração de vários "warnings" com diferentes ações executadas automaticamente dentro de um mesmo tipo de SLA
- 2.7.1.14. Permitir que um mesmo ticket tenha mais de um SLA sendo monitorado ao mesmo tempo.
- 2.7.1.15. No caso de tickets com mais de um SLA, caso ocorra uma violação de um dos SLAs, o outro deverá continuar em verificação.
- 2.7.1.16. Registrar a ocorrência de cada alerta e das violações ocorridas nas informações do Incidente, Problema, mudança ou requisição ao qual o SLA está associado.
- 2.7.1.17. Permitir que usuários autorizados possam alterar os prazos de SLAs durante a sua execução.
- 2.7.1.18. Permitir que usuários autorizados possam cancelar a verificação de um SLA associado a um Incidente, Problema, mudança ou requisição.

2.8. Automação do Atendimento

2.8.1. Requisitos:

- 2.8.1.1. Possuir interação remota, mediante troca de mensagens (chat) entre técnicos e clientes usuários, via web, reduzindo interação via telefone, e-mail e visitas locais.
- 2.8.1.2. Permitir a predefinição de mensagens, padronizando saudações e respostas em conversas entre técnicos e usuários, via chat.
- 2.8.1.3. Prover informações de diagnósticos das estações de clientes usuários, instantaneamente.
- 2.8.1.4. Possuir tarefas pré-definidas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de Problemas.
- 2.8.1.5. Permitir a customização de novas tarefas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de Problemas.
- 2.8.1.6. Permitir compartilhar a estação de trabalho de clientes usuários (desktop sharing / controle remoto).
- 2.8.1.7. Permitir acesso a arquivos existentes na estação de trabalho de clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.
- 2.8.1.8. Permitir que um técnico possa atender mais de um cliente usuário, ao mesmo tempo, ou convidar outros técnicos ou supervisores a participar das sessões de atendimento.
- 2.8.1.9. Possui funcionalidade de escalonamento, facilitando a transferência do cliente usuário a outro técnico, mais especializado, ou a outra fila durante o atendimento on-line.
- 2.8.1.10. Permitir aos técnicos copiar arquivos das estações dos clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.
- 2.8.1.11. Permitir aos técnicos efetuar comparações entre o conteúdo do registry de seus próprios computadores, ao conteúdo do registry dos computadores dos clientes usuários, conteúdo este capturado automaticamente.
- 2.8.1.12. Permitir aos técnicos alterar o conteúdo de arquivos das estações dos clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada, e quando necessário reiniciar o sistema dessas máquinas.
- 2.8.1.13. Possuir scripts prontos e permitir criar novos scripts, para automação de tarefas, usando linguagens comuns de script, como VBScript e JavaScript.
- 2.8.1.14. Possibilitar a obtenção de imagens das telas da estação do cliente usuário. (Screenshot)
- 2.8.1.15. Possibilitar o envio de links, que automaticamente direcionem o cliente usuário a uma URL pré-definida que o auxiliará na resolução de seu Problema.
- 2.8.1.16. Permitir o atendimento a ambientes externos (Internet) e internos (Intranet/VPN) para automação do suporte.

- 2.8.1.17. Garantir que as ações executadas pelos técnicos, nas estações dos clientes usuários, sejam armazenadas no servidor, em formato de log, permitindo trilhar estas ações, caso seja necessário.
- 2.8.1.18. Permitir que o cliente determine o nível de segurança, restringindo o acesso aos técnicos, ou que o mesmo seja consultado, via prompt, permitindo ou não que ações específicas sejam executadas pelos técnicos em suas estações.
- 2.8.1.19. Permitir que todos os níveis de segurança, bem como o nível de segurança padrão do cliente usuário, possam ser customizados através de uma interface de administração, via web.
- 2.8.1.20. Garantir que os dados trafegados entre o analista e o usuário final sejam criptografados.
- 2.8.1.21. Armazenar informações relacionadas a log de atividades executadas em tickets / chamados novos ou pré-existentes.
- 2.8.1.22. O log de atividades, registrado nos chamados, deve conter trilhas de auditoria para cada uma das ações realizadas pelos técnicos nas máquinas dos clientes.

2.9. Pesquisas de Satisfação

2.9.1. Requisitos:

- 2.9.1.1. Interface Web para pesquisas de satisfação.
- 2.9.1.2. Armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios.
- 2.9.1.3. Permitir a utilização de perguntas no formato “Check-box” para que o usuário tenha múltipla-escolha nas respostas.
- 2.9.1.4. Permitir a utilização de perguntas no formato “Option Button” para que o usuário possa selecionar somente uma resposta.
- 2.9.1.5. Permitir a obrigatoriedade da pesquisa.
- 2.9.1.6. Permitir o envio de pesquisas de forma intermitente (Ex: a cada 10 Incidentes/ Solicitações).
- 2.9.1.7. Permitir o envio de pesquisas a um grupo de usuários e a definição de um prazo para as respostas.
- 2.9.1.8. Permitir a criação de modelos para facilitar a criação de novas pesquisas.
- 2.9.1.9. Permitir a configuração de várias pesquisas simultâneas.
- 2.9.1.10. Permitir a configuração de lembretes para alertar os usuários que não responderam à pesquisa.
- 2.9.1.11. Permitir a configuração de perguntas obrigatórias nas pesquisas.
- 2.9.1.12. Permitir a adição de campos para os comentários finais dos usuários.
- 2.9.1.13. Possuir funcionalidade para evitar que o mesmo usuário responda a pesquisa por mais de uma vez.

2.10. Administração

2.10.1. Requisitos:

- 2.10.1.1. Permitir exibir o conteúdo de uma página do produto em um formulário de lista, sem abrir uma nova página.
- 2.10.1.2. Permitir a exibição de detalhes da chave dentro do formulário atual, sem a necessidade de clicar em um link ou abrir uma nova página da web.
- 2.10.1.3. Permitir a configuração de regras e periodicidade para arquivamento ou remoção de dados antigos de contatos, pesquisas de opinião, solicitações, Incidentes, Problemas e Requisição de Mudanças.
- 2.10.1.4. Possuir utilitários para carga e extração do banco de dado, backup, restauração, arquivamento de dados e arquivos de logs.
- 2.10.1.5. Permitir a criação de anúncios personalizados na página inicial de cada grupo de usuários para minimizar a abertura de Incidentes repetitivos.
- 2.10.1.6. Permitir que os anúncios sejam relacionados a documentos de conhecimento
- 2.10.1.7. Permitir que os anúncios sejam criados por ferramentas externas (Ex: Ferramenta de monitoração).
- 2.10.1.8. Permitir anexar arquivos e imagens em repositórios.
- 2.10.1.9. Permitir restringir o tipo de arquivo que será armazenado no repositório.
- 2.10.1.10. Permitir limitar o tamanho dos arquivos que serão armazenados no repositório.
- 2.10.1.11. Os arquivos anexos são comprimidos para diminuição de espaço alocado.
- 2.10.1.12. Permitir criar padrões de documentação para abertura de Solicitações, Incidentes, Problemas e Requisição de Mudanças.
- 2.10.1.13. Permitir configurar termos especiais, sinônimos e palavras reservadas para a pesquisa de documentos.
- 2.10.1.14. Permitir configurar uma estrutura em árvore para categorização dos documentos.
- 2.10.1.15. Permitir configurar notificações para analistas e clientes.
- 2.10.1.16. Interface de administração via WEB.
- 2.10.1.17. Disponibilizar na instalação modelos completos de atendimento a Incidentes, Problemas e Requisição de Mudanças baseados em ITIL®.
- 2.10.1.18. Permitir a configuração de um único Service Desk para o atendimento no formato multi empresas.
- 2.10.1.19. Permitir que no formato multi empresas, cada usuário só tenha acesso aos dados cadastrados de sua empresa.
- 2.10.1.20. Permitir que analistas possam trabalhar com uma ou várias empresas com o Service Desk configurado no formato multi empresas.
- 2.10.1.21. Permitir a customização completa da interface (layout, atributos e dados) para cada empresa no formato multi empresas.
- 2.10.1.22. Permitir a utilização do modelo de multi empresas para a configuração de diferentes Service Desks na mesma companhia. Ex. (Help Desk de Recursos Humanos, Help Desk de TI Interno, Help Desk de TI Externo).

2.10.1.23. Permitir que cada empresa tenha seu próprio conjunto de grupos, SLA's, ativos/itens de configuração, categorias, documentos de conhecimento, etc. quando utilizando o formato de multi empresas.

2.11. Segurança

2.11.1. Requisitos:

- 2.11.1.1. Requerer autenticação do usuário para acessar o sistema.
- 2.11.1.2. Forçar políticas para uso de senhas (comprimento, caracteres, reuso).
- 2.11.1.3. Validar login (expiração de senhas, tentativas múltiplas).
- 2.11.1.4. Fornecer segurança que seja adequada a LAN e WAN.
- 2.11.1.5. Possibilitar a autenticação de usuários via LDAP.
- 2.11.1.6. Definir perfis de usuários de acordo com regras definidas no ambiente.
- 2.11.1.7. Permite a configuração de partições de dados para restringir o acesso a informações contidas na base.
- 2.11.1.8. Permite a configuração de restrições de acesso dos usuários a determinados tickets dependendo de seu conteúdo.
- 2.11.1.9. Permite restringir acessos a formulários baseando-se no perfil do usuário.
- 2.11.1.10. Controlar o acesso a componentes da aplicação para objetivos de leitura/escrita de acordo com o perfil usuário.
- 2.11.1.11. Possuir pastas de customização independente das pastas de instalação da solução para facilitar o upgrade de novas versões.
- 2.11.1.12. Permitir a criptografia dos dados utilizando o padrão *Federal Information Processing Standards (FIPS) 140-2*.

2.12. Relatório

2.12.1. Requisitos:

- 2.12.1.1. Fornecer um conjunto pré-definido de relatórios.
- 2.12.1.2. Fornecer visualização gráfica dos dados com suporte a decisão executiva.
- 2.12.1.3. Suportar SQL como linguagem para criação de relatório.
- 2.12.1.4. Permitir a criação de relatórios dinâmicos de forma simples (drag & drop).
- 2.12.1.5. Suportar a definição de KPIs (indicadores de desempenho) baseados em dados do Service Desk.
- 2.12.1.6. Suportar a criação de filtros e agrupamentos nos relatórios.
- 2.12.1.7. Permitir a publicação dos relatórios em painéis dentro da interface do Service Desk.
- 2.12.1.8. Possuir um portal de relatórios para facilitar a consulta dos mesmos.
- 2.12.1.9. Permitir a personalização do portal de relatórios para cada usuário.
- 2.12.1.10. Permitir que os relatórios sejam enviados via e-mail, FTP e para um servidor de arquivos durante a sua visualização.
- 2.12.1.11. Permitir a exportação dos relatórios para os formatos: MS-Excel, PDF, MS-Word, Texto e Crystal Reports.
- 2.12.1.12. Permitir o agendamento de relatórios.

- 2.12.1.13. Permitir que o agendamento envie os relatórios gerados via e-mail, FTP e servidor de arquivos.
- 2.12.1.14. Permitir que o agendamento gere os relatórios nos formatos: MS-Excel, PDF, MS-Word, Texto e Crystal Reports.
- 2.12.1.15. Permitir que o agendamento dos relatórios faça a impressão de forma automática.
- 2.12.1.16. Permitir a estruturação dos relatórios em pastas com controle de acesso.
- 2.12.1.17. Permitir que o usuário crie relatórios ou atalhos para relatórios pré-existentes nas pastas as quais tem acesso.
- 2.12.1.18. Permitir que o usuário selecione relatórios para sua pasta de “favoritos”.
- 2.12.1.19. Todos Relatório de Impacto de Mudança.
- 2.12.1.20. Adicionado ICs no Relatório Faixa de Tempo.
- 2.12.1.21. Relatório de ICs por MDR.
- 2.12.1.22. Relatório de ICs por Proprietário.
- 2.12.1.23. Relatório de ICs por Tenant (Inquilino).
- 2.12.1.24. Relatório de de anomalias na Mudança.
- 2.12.1.25. Relatório de ICs detalhado:
- 2.12.1.26. ICs relacionando a Incidentes e Problemas.
- 2.12.1.27. Relacionamento de ICs.
- 2.12.1.28. Relacionamento de ICs por causa raiz;
- 2.12.1.29. ICs associados a Requisição de Mudança programada.
- 2.12.1.30. Atualização de ICs por Janela de Mudança.
- 2.12.1.31. Relatório CIs Inativo.

2.13. Catálogo de Serviços

2.13.1. Requisitos:

- 2.13.2. Prover interface de usuário padronizada, intuitiva e confiável.
- 2.13.3. A solução de automação deverá ser capaz de integrar e trabalhar com as ferramentas existentes (ticketing, gerenciamento de sistemas, provisionamento utilizando ferramentas de terceiros).
- 2.13.4. Ter interface gráfica e intuitiva para construção de processos com conectores OOTB para ferramentas existentes e controle do tempo de execução do processo.
- 2.13.5. Ter a capacidade de salvar, personalizar e reutilizar modelos de processo.
- 2.13.6. Ter mecanismo para a criação e execução de políticas de automação.
- 2.13.7. Disponibilizar informações de auditoria
- 2.13.8. Suportar o acesso baseado em regras em nível de usuário e grupo e ter integração com Active Directory
- 2.13.9. Ter interface para usuários não técnicos para provisionamento de servidores, baseado na Web
- 2.13.10. Prover “chargeback” integrado exibindo custos do usuário durante o processo de provisionamento self-service

- 2.13.11. Prover a funcionalidade de implantação automatizada de self-service e infraestrutura como um serviço (IaaS)
- 2.13.12. A solução deve ter mecanismos de geração de relatórios próprio, possibilitando a execução de relatórios tanto pré-definidos como também customizados.
- 2.13.13. A solução deve possibilitar utilização de Queries (pesquisas) na geração de relatórios.
- 2.13.14. A solução deve permitir que os relatórios sejam exportados nos formatos CSV e PDF.
- 2.13.15. A solução deve possuir scripts prontos e permitir criar novos scripts, para automação de tarefas, usando linguagens comuns de script, como *VBScript* e *JavaScript*.
- 2.13.16. A solução deve requerer autenticação do usuário para acessar o sistema.
- 2.13.17. A solução deve possibilitar a definição de perfis de usuários de acordo com regras definidas no ambiente.
- 2.13.18. A solução deve fornecer um conjunto pré-definido de relatórios.
- 2.13.19. A solução deve suportar SQL como linguagem para criação de relatório.
- 2.13.20. A solução deve ter de suportar multi-idiomas.
- 2.13.21. A solução deve estabelecer comunicação via *Single Sign-On* (SSO) entre o Catálogo de Serviços e a ferramenta de orquestração.
- 2.13.22. A solução deve ter um catálogo de serviços que disponibilize uma interface WEB para solicitação de serviços.
- 2.13.23. A solução deve ter um catálogo de serviços que disponibiliza os itens de serviços para contratação.
- 2.13.24. A solução deve ter um catálogo de serviços com recursos para o acompanhamento das solicitações.
- 2.13.25. A solução deve ter um catálogo de serviços com informações sobre solicitações em aberto.
- 2.13.26. A solução deve ter um catálogo de serviços que forneça informações sobre solicitações concluídas.
- 2.13.27. A solução deve ter um catálogo de serviços que disponibilize informações sobre ações pendentes para o usuário.
- 2.13.28. A solução deve ter um catálogo de serviços que possibilite realizar pesquisas simplificadas e avançadas por solicitações.
- 2.13.29. A solução deve ter um catálogo de serviços que possibilite listar as solicitações mais recentes.
- 2.13.30. A solução deve permitir detalhar informações como serviço solicitado, solicitante, data de criação e de modificação, prioridades, descrição, status e notas nas solicitações.
- 2.13.31. A solução deve permitir a inclusão de arquivos anexos às solicitações possibilitando que usuários autorizados criem solicitações para outros usuários.
- 2.13.32. A solução deve permitir a definição de diferentes status para cada item/serviço dentro de uma mesma solicitação.

- 2.13.33. A solução deve permitir a criação das solicitações no formato “carrinho de compras”, incluindo vários itens/serviços.
- 2.13.34. A solução deve permitir a visualização do catálogo no formato de pastas, ícones e imagens associadas aos serviços do catálogo.
- 2.13.35. A solução deve permitir a contratação de somente parte de um serviço, desde que o serviço permita.
- 2.13.36. A solução deve permitir a associação de um formulário de detalhamento da solicitação de serviços durante a conclusão da solicitação.
- 2.13.37. A solução deve permitir a criação de uma solicitação a partir de outra já existente, duplicando as informações na nova solicitação.
- 2.13.38. A solução deve proporcionar a tomada de ações sobre as solicitações listadas (Ex: editar, enviar e-mail, etc.).
- 2.13.39. A solução deve suportar a definição de campos descritivos para o serviço.
- 2.13.40. A solução deve suportar a definição de custos relacionados aos serviços.
- 2.13.41. A solução deve suportar a definição de detalhamento da entrega do serviço.
- 2.13.42. A solução deve suportar a definição de descritivos de SLA para os serviços.
- 2.13.43. A solução deve fornecer modelos de serviços de TI.
- 2.13.44. A solução deve fornecer modelos de serviços de negócio.
- 2.13.45. A solução deve fornecer modelos de custeio de serviços pré-empacotados.
- 2.13.46. A solução deve permitir o agrupamento de serviços por afinidade (ex: Comunicação, Projetos, TI, etc.).
- 2.13.47. A solução deve permitir ordenar os serviços por diversos métodos (ex: ordem alfabética, data de criação, etc.).
- 2.13.48. A solução deve permitir a associação de números a serviços para definição da ordem de classificação.
- 2.13.49. A solução deve permitir a construção do catálogo de serviços de forma gráfica, sem a necessidade de edição de scripts.
- 2.13.50. A solução deve permitir a definição de dependências entre serviços do catálogo.
- 2.13.51. A solução deve fornecer funcionalidades de copiar e colar para os serviços definidos no catálogo.
- 2.13.52. A solução deve permitir a especificação dos serviços em formato de tabelas, incluindo ou subtraindo colunas descritivas conforme a necessidade.
- 2.13.53. A solução deve permitir a reutilização de partes de um serviço em outros serviços.
- 2.13.54. A solução deve permitir a configuração da data de expiração de um serviço durante sua criação.
- 2.13.55. A solução deve permitir a associação de *metadados* aos serviços, assim como versão, descrição administrativa, código interno, etc...
- 2.13.56. A solução deve permitir a classificação de serviços como não disponíveis para contratação, disponível para uma única contratação, ou disponível para diversas contratações.

- 2.13.57. A solução deve permitir a associação de um processo de aprovação para cada serviço.
- 2.13.58. A solução deve permitir a definição de níveis diferenciados de aprovação para cada serviço. (Ex: Aprovação corporativa, departamental ou gerencial).
- 2.13.59. A solução deve permitir a configuração do status na qual a solicitação se encontrará após a aprovação (Ex: Concluído, entrega pendente, etc.).
- 2.13.60. A solução deve permitir a associação de URLs (links) a serviços.
- 2.13.61. A solução deve permitir a definição de serviços que possam ser contratados por partes (subitens do serviço).
- 2.13.62. A solução deve permitir a definição das opções de um serviço que já estarão selecionadas no momento de sua contratação. (Opções default).
- 2.13.63. A solução deve permitir a inclusão de textos, números, datas, tarifas, links e imagens na descrição de um serviço.
- 2.13.64. A solução deve suportar as definições do custeio do serviço em campo específico para fornecer uma previsão dos custos no momento da solicitação.
- 2.13.65. A solução deve suportar a definição de custos fixos e/ou periódicos para um serviço.
- 2.13.66. A solução deve permitir a construção de um catálogo centralizado.
- 2.13.67. A solução deve permitir a construção de catálogos diferenciados por cliente.
- 2.13.68. A solução deve fornecer o layout (modelo E/R) do repositório de meta informações do catálogo para extração de relatórios.
- 2.13.69. A solução deve utilizar banco de dados relacional como repositório de Serviços, do Catálogo de Serviços.
- 2.13.70. A solução deve buscar informações do repositório usando SQL padrão, do Catálogo de Serviços.
- 2.13.71. A solução deve fornecer ferramenta integrada de gestão dos documentos relacionados ao catálogo e as solicitações de serviços, do Catálogo de Serviços.
- 2.13.72. A solução deve permitir configurar o controle de acesso dos documentos gerenciados, do Catálogo de Serviços.
- 2.13.73. A solução deve permitir organizar os documentos gerenciados em pastas, do Catálogo de Serviços.
- 2.13.74. A solução deve permitir categorizar os documentos gerenciados por afinidade, do Catálogo de Serviços.
- 2.13.75. A solução deve permitir a customização da interface para adequação ao padrão visual da empresa.
- 2.13.76. A solução deve permitir a criação de *dashboards* via administração, do Catálogo de Serviços.
- 2.13.77. A solução deve permitir configurar *dashboards* como públicos, do Catálogo de Serviços.
- 2.13.78. A solução deve disponibilizar biblioteca de *dashboards* para a seleção dos usuários, do Catálogo de Serviços.

- 2.13.79. A solução deve permitir definir se o catálogo de serviços será global ou por cliente.
- 2.13.80. A solução deve permitir configurar se a solicitação poderá ter somente um ou mais de um serviço contratado, do Catálogo de Serviços.
- 2.13.81. A solução deve permitir criar a hierarquia de relação (provedor de serviços/cliente) para a definição de segurança e segregação de catálogos de serviços.
- 2.13.82. A solução deve permitir o envio de e-mails automáticos pelo sistema, do Catálogo de Serviços.
- 2.13.83. A solução deve fornecer mecanismos de importação e exportação de dados via XML para migração de conteúdo entre sistemas, do Catálogo de Serviços.
- 2.13.84. A solução deve fornecer informações de migração de *releases* anteriores no manual de instalação do Catálogo de Serviços.
- 2.13.85. A solução deve fornecer informações de *troubleshooting* no manual de instalação, do Catálogo de Serviços.
- 2.13.86. A solução deve permitir a utilização de multilíngues na mesma infraestrutura da solução do Catálogo de serviços, sem a necessidade de duplicação da instalação, do Catálogo de Serviços.
- 2.13.87. A solução deve requerer autenticação do usuário para acessar o sistema de Catálogo de serviços.
- 2.13.88. A solução deve fornecer segurança que seja adequada a LAN e WAN para acesso ao Catálogo de serviços.
- 2.13.89. A solução deve suportar protocolos HTTP e HTTPS, para acesso ao Catálogo de serviços.
- 2.13.90. A solução deve suportar a criação de perfis de usuários para definição da segurança, para acesso ao Catálogo de serviços.
- 2.13.91. A solução deve permitir definir as permissões de criação, edição, remoção e cancelamento de solicitações por perfil de usuários, para acesso ao Catálogo de serviços.
- 2.13.92. A solução deve possibilitar a autenticação de usuários via LDAP, para validação de acesso ao Catálogo de serviços.
- 2.13.93. A solução deve disponibilizar interface Web Services para a criação/edição de solicitações de serviços.
- 2.13.94. A solução deve disponibilizar interface Web Serviços para a manutenção do catálogo de serviços.
- 2.13.95. A solução deve possuir sistemas de bilhetagem dos custos de serviços nativos (*Accounting*).
- 2.13.96. A solução deve fornecer comunicação nativa com sistemas de workflow.
- 2.13.97. A solução deve permitir a associação de fluxo de processos após a criação de uma solicitação de serviços com a finalidade de gerenciar a entrega dos serviços solicitados.
- 2.13.98. A solução deve permitir a execução de um fluxo de processos na ocorrência de mudanças na hierarquia entre provedor de serviços/clientes.

- 2.13.99. A solução deve permitir a execução de um fluxo de processos na ocorrência de mudanças nas solicitações de serviço.
- 2.13.100. A solução deve permitir a execução de um fluxo de processos na ocorrência de mudanças em itens das solicitações de serviço.
- 2.13.101. A solução deve permitir a execução de um fluxo de processos na ocorrência de mudanças nos serviços do catálogo.
- 2.13.102. A solução deve permitir a execução de um fluxo de processos na ocorrência de mudanças nas opções dos serviços do catálogo.
- 2.13.103. A solução deve permitir a execução de um fluxo de processos na ocorrência de alertas no sistema.
- 2.13.104. A solução deve permitir a execução de um fluxo de processos na ocorrência de mudanças na definição dos usuários.
- 2.13.105. A solução deve fornecer ferramenta de agendamento de processos.
- 2.13.106. A solução deve permitir o agendamento de fluxos de processos.
- 2.13.107. A solução deve permitir o agendamento de execução de linhas de comando.
- 2.13.108. A solução deve permitir categorizar o agendamento de processos por afinidade (relatórios, sistema, administração, gerais, etc.).
- 2.13.109. A solução deve permitir estabelecer a ocorrência das atividades agendadas (diária, semanal, mensal, anual ou única ocorrência).
- 2.13.110. A solução deve definir para cada agendamento se os erros serão ignorados ou geram alertas no sistema.
- 2.13.111. A solução deve fornecer ferramenta gráfica para criação e edição de fluxos de processos (workflow).
- 2.13.112. A solução deve permitir a visualização gráfica da definição dos fluxos de processos.
- 2.13.113. A solução deve ter log de acompanhamento dos fluxos de processos.
- 2.13.114. A solução deve permitir consultar detalhes de fluxos de processos em andamento.
- 2.13.115. Disponibilizar objetos prontos para a criação de fluxos de processos (Ex: Chamadas Web Services, Objetos Java, chamadas a outros fluxos processos, etc.).
- 2.13.116. A solução deve permitir criar fluxos de processos que contenham paralelismo de atividades e dependência de tarefas.
- 2.13.117. A solução deve permitir adicionar comentários ao fluxo de processos.
- 2.13.118. A solução deve permitir atribuir funcionalidades de auditoria ao fluxo de processos (Ex: Log de execução para cada atividade do fluxo).
- 2.13.119. A solução deve permitir configurar o tratamento de exceções/erros para cada atividade de um fluxo de processos.
- 2.13.120. A solução deve permitir configurar expressões a serem validadas/executadas antes ou depois de cada atividade do fluxo de processos.
- 2.13.121. A solução deve fornecer recursos de copiar e colar para as atividades do fluxo de processos.

- 2.13.122. A solução deve permitir a criação de atividades que não dependam de interação manual (Ex: Execução de linhas de comandos, chamadas a web services, etc.).
- 2.13.123. A solução deve permitir a criação de atividades que dependam de interação manual (Ex: Aprovações, inserção de informações no processo, etc.).
- 2.13.124. A solução deve permitir a criação dinâmica de formulários web para que usuários incluam informações em um fluxo de processos.
- 2.13.125. A solução deve permitir a implementação de funções de “timer” e “wait” nos fluxos de processos.
- 2.13.126. A solução deve permitir o encadeamento de fluxos de processos.
- 2.13.127. A solução deve fornecer repositório central para as informações do Catálogo.
- 2.13.128. A solução deve suportar a distribuição da instalação dos componentes da solução visando melhoria de desempenho.
- 2.13.129. A solução deve suportar a instalação de mais de um servidor para distribuição de carga.
- 2.13.130. A solução deve permitir utilizar a solução em conjunto com ferramentas de balanceamento de carga.
- 2.13.131. A solução deve suportar uma arquitetura de multicamadas.
- 2.13.132. Disponibilidade para suporte local.
- 2.13.133. Disponibilidade para suporte online.
- 2.13.134. Disponibilidade para implantação de serviços e suporte.
- 2.13.135. Disponibilidade para treinamento local e cursos.
- 2.13.136. Disponibilidade para agendamento de *backup and recovery*.
- 2.13.137. Fornecedor estável e reconhecido no mercado.

ANEXO I-D

SERVIDORES (INCLUINDO OS SERVIDORES VIRTUAIS)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2019

SEDE

	Servidores	Sistema Operacional	MP (Gb)	HD (Gb)	Socket	Core/s ockets	Total Cores
1	DOCAS003	Windows Server 2012 R2	8	60	4	1	4
2	DOCAS004	Windows Server 2012 R2	2	50	1	1	1
3	DOCAS005	Windows Server 2012 R2	14	150	2	3	6
4	DOCAS006	Windows Server 2012 R2	3	40	2	1	2
5	DOCAS008	Windows Server 2012 R2	4	60	2	1	2
6	DOCAS13	Windows Server 2012 R2	4	70	4	1	4
7	DOCAS19	Windows Server 2012 R2	2	250	2	1	2
8	DOCAS20	Windows Server 2012 R2	8	110	2	1	2
9	DOCAS21	Linux Ubuntu 16.04	2	80	2	1	2
10	DOCAS22	Windows Server 2012 R2	20	3248	2	3	6
11	DOCAS23	Windows Server 2012 R2	12	150	2	2	4
12	DOCAS26	Windows Server 2012 R2	4	150	2	3	6
13	DOCAS27	Windows Server 2012 R2	3	1024	2	1	2
14	DOCAS29	Linux Red Hat Enterprise 6	4	160	2	4	8
15	DOCAS32	Linux CentOS 6.7	8	100	1	3	3
16	DOCAS33	Windows Server 2012 R2	8	100	2	1	2
17	DOCAS34	Linux Ubuntu 14.04	4	80	1	5	5
18	DOCAS37	Windows Server 2012 R2	16	2048	1	3	3
19	DOCAS39	Windows Server 2012 R2	8	150	3	3	9
20	DOCAS40	Windows Server 2012 R2	8	70	2	4	8
21	DOCAS41	Linux Ubuntu 16.04	4	40	1	2	2
22	DOCAS42	Windows Server 2012 R2	8	60	6	1	6
23	DOCAS43	Windows Server 2012 R2	4	60	2	1	2
24	DOCAS44	Windows Server 2012 R2	8	80	4	1	4
25	DOCAS45	Windows Server 2012 R2	16	1024	2	3	6
26	IPM	CentOS 6.7	1	12	2	1	2
27	NTSERVER1	Windows 2003 Standard	4	300	1	1	1
28	NTSERVER4	Windows 2003 Enterprise	3,5	100	1	2	2
29	OMSD	SUSE Linux Enterprise 11	16	270	4	1	4
30	PONTO_ELETRONICO	Windows 2003 Enterprise	8	120	2	3	6

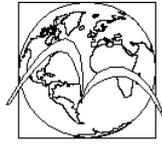
31	PRINTER_SEDE	Windows Server 2012 R2	2	80	1	1	1
32	TERMINAL	Windows Server 2012 R2	8	100	3	1	3
33	TESTEDOCAS005	Windows Server 2012 R2	8	150	2	1	2
34	VMSD	SUSE Linux Enterprise 11	16	13,27	4	1	4
35	WEBSERVER	Linux Ubuntu 13.04	4	64	1	4	4
TOTAL			252,5	10623,27	77	67	130

SUPRIO

	Servidores	Sistema Operacional	MP (Gb)	HD (Gb)	Socket	Core/socket	Total Core
1	ntserver7	Windows 2003 Standard	1	30			
2	bkpporto	Windows 2012 Standard	8	1000	1	1	1
3	docas36	Windows 2012 Standard	16	2048	1	6	6
4	ntserver	Windows 2012 Standard	16	600	1	6	6
5	DOCAS14	Windows Server 2012 R2	4	100	1	1	1
6	DOCAS17	Windows Server 2012 R2	4	840	1	4	4
7	DOCAS18	Windows Server 2012 R2	4	800	1	1	1
8	DOCAS24	Windows Server 2012 R2	2	50	1	1	1
9	DOCAS25	Windows Server 2012 R2	4	50	2	1	2
10	ntserver6	Windows 2003 Standard	3	70	1	1	1
11	intserver	Windows 2012 Standard	4	120	1	2	2
12	Progrio	Windows 7 Professional	4	500	1	4	4
13	Progrio2	Windows Server 2012 R2	4	40	1	1	1

ITAGUAÍ

	Servidores	Sistema Operacional	MP (Gb)	HD (Gb)	socket	core/socket	total core
1	supitaserver	Windows 2003 Standard	4	500	1	4	4
2	ServidorSistraq	Windows XP	3	150	1	4	4
3	DOCAS16	Windows Server 2012 R2	8	1024	1	4	4
4	docas11	Windows Server 2012 R2	8	1024	1	4	4



DOCAS DO RIO
AUTORIDADE PORTUÁRIA

ANGRA

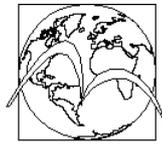
	Servidores	Sistema Operacional	MP (Gb)	HD (Gb)	socket	core/socket	total core
1	Angraserver	Windows Server 2003 Standard	4	500	1	4	4
2	docas10	Windows Server 2012 Standard	8	1024	1	4	4

NITERÓI

	Servidores	Sistema Operacional	MP (Gb)	HD (Gb)	Socket	Core/socket	Total Core
1	Gernitserver	Windows Server 2003	4	500	1	4	4
2	docas009	Windows Server 2012	8	1024	1	4	4
3	docas15	Windows Server 2012 R2	8	1024	1	4	4

ANEXO I-E
ATIVOS DE REDE
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2019

Ativo	Quantidade
FIREWALL Aker BOX 2137	2
FIREWALL Aker Minibox 437	2
FIREWALL Palo Alto PA-850	2
SWITCHES CISCO CATALYST 3750G (24 PORTAS + 4 PORTAS 1000 BASE X)	3
SWITCHES CISCO CATALYST 2960-S (24 PORTAS)	5
SWITCHES CISCO CATALYST 2960-S (48 PORTAS)	7
SWITCHES CISCO CATALYST WS-C2690S-48LPS-L (48 PORTAS)	6
SWITCHES CISCO CATALYST WS-C2690X-24 PD-L (24 PORTAS)	2
SWITCH BUNDLE NEXUS 7009	1
3 COM BASELINE SWITCH 2948-SFP plus 48 PORTAS	5
D-LINK DES-1024R 10/100 COM 24 PORTAS fast ethernet switch	5
SWITCH HP 2920 24G (J9726A)	10
SWITCH DE BORDA HP ARUBA 2920 24G	2
SWITCH DE BORDA HP ARUBA 2540 24G PoE+ 4SFP+	2
SWITCH TRENDNET TEG-240 WS 24 PORTAS GERENCIÁVEIS	4
EDGE CORE SWITCH 24 PORTAS NÃO GERENCIÁVEIS	3
3 COM BASELINE DUAL SPEED HUB SUPERSTACK II 12 PORTAS 10/100	1
ROTEADOR WIFI Cisco Aironet 1600 Series	8
ROTEADOR WIFI D-LINK DIR-610 N	2
ROTEADOR WIFI GOTHAN GWR 100	1
ROTEADOR WIFI TP-LINK TLWR720N	2
ROTEADOR WIFI TECHNICOLOR TD5130	1
SERVIDOR HP PROLIANT DL360 Gen9	4
SERVIDOR TORRE HP PROLIANT ML 150 Gen9	2
SERVIDOR HP PROLIANT DL380 Gen10	3
STORAGE MSA1040	1
STORAGE HP MSA 2050	1
TAPE LIBRARY HPE STORE EASY MSL2024	1



DOCAS DO RIO
AUTORIDADE PORTUÁRIA

ANEXO I-F

DESKTOPS E NOTEBOOKS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2019

MODELO	TIPO	QUANTIDADE
ARQUIMEDES	DESKTOP	5
LENOVO M90P	DESKTOP	25
HP ELITE 8200	DESKTOP	45
HP ELITEDESK 800	DESKTOP	250
HP PRODESK 400	DESKTOP	37
DATEN DC2C-S	DESKTOP	113
HP 820 G1	NOTEBOOK	4
HP 2560P	NOTEBOOK	5
HP 2570P	NOTEBOOK	6
SONY VAIO C14	NOTEBOOK	10

ANEXO I-G

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2019

Considerando que, para bom e fiel desempenho das atividades da CDRJ, faz-se necessária a disponibilização de informações técnicas e confidenciais, incluídas as de projeto, especificação, funcionamento, organização e desempenho da referida empresa, declaramos que:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto do presente termo é a proteção das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS disponibilizadas pela CDRJ, em razão da relação com o Contrato CDRJ nº __/____, que possa incluir, entre outras, uma ou mais das seguintes relações: serviços de marketing, consultas, pesquisa e desenvolvimento, fornecimento/venda, teste/ensaio, colaboração, agenciamento, licitação, ou qualquer outra parceria desenvolvida pelas partes.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DEFINIÇÕES

Todas as informações obtidas através da relação contratual com a CDRJ e relacionadas a projeto, especificação, funcionamento, organização ou desempenho da referida empresa serão tidas como CONFIDENCIAIS E SIGILOSAS.

PARÁGRAFO ÚNICO: Serão consideradas para efeito deste termo toda e qualquer informação, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, Know-how, invenções, processos, fórmulas e designs, patenteáveis ou não, sistemas de produção, logística e layouts, planos de negócios (business plans), métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, documentos, contratos, papéis, estudos, pareceres e pesquisas a que o prestador de serviços tenha acesso:

- a) por qualquer meio físico (v.g. documentos expressos, manuscritos, fac-símile, mensagens eletrônicas (e-mail), fotografias etc);
- b) por qualquer forma registrada em mídia eletrônica (fitas, cd's, dvd's, pendrives, etc);
- c) oralmente.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA RESPONSABILIDADE

O empregado compromete-se a manter sigilo não utilizando tais informações confidenciais em proveito próprio ou alheio.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: As informações confidenciais confiadas aos empregados somente poderão ser abertas a terceiro mediante consentimento prévio e por escrito da empresa, ou em caso de determinação judicial, hipótese em que o empregado deverá informar de imediato, por escrito, à empresa para que esta procure obstar e afastar a obrigação de revelar as informações.

CLÁUSULA QUARTA – DAS INFORMAÇÕES NÃO CONFIDENCIAIS

Não configuram informações confidenciais aquelas:

- a) já disponíveis ao público em geral sem culpa do prestador de serviços;
- b) que já eram do conhecimento do prestador de serviços antes de sua do ingresso na empresa e que não foram adquiridas direta ou indiretamente da empresa;
- c) que não são mais tratadas como confidenciais pela empresa.

CLÁUSULA QUINTA – DA GUARDA DAS INFORMAÇÕES

Todas as informações de confidencialidade e sigilo previstas neste termo terão validade enquanto perdurar a relação de trabalho com o prestador de serviços e, ainda, por um período mínimo de 01 (um) ano do rompimento do vínculo contratual com a empresa.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES

Deverá o prestador de serviços:

- I) usar tais informações apenas com o propósito de bem e fiel cumprir os fins da empresa;
- II) manter o sigilo relativo às informações confidenciais e revelá-las apenas aos empregados que tiverem necessidade de ter conhecimento sobre elas;
- III) proteger as informações confidenciais que lhe foram divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias informações confidenciais;
- IV) manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou informações confidenciais, devendo comunicar à empresa, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O prestador de serviços fica desde já proibido de produzir cópias ou backup, por qualquer meio ou forma, de qualquer dos documentos a ele fornecidos ou documentos que tenham chegado ao seu conhecimento em virtude da relação de emprego.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O prestador de serviços deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ele fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela empresa para entrega, ou quando não for mais necessária a manutenção das informações confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções, cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas responsabilidades previstas neste instrumento.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O prestador de serviços deverá destruir todo e qualquer documento por ele produzido que contenha informações confidenciais da empresa, quando não mais for necessária a manutenção dessas informações confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções, sob pena de incorrer nas responsabilidades previstas neste instrumento.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

Ao assinar o presente termo, o prestador de serviços manifesta sua concordância no seguinte sentido:

- I) todas as condições, termos e obrigações ora constituídas serão regidas pelo presente Termo, bem como pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

II) o presente termo só poderá ser alterado mediante a celebração de novo termo, posterior e aditivo;

III) as alterações do número, natureza e quantidade das informações confidenciais disponibilizadas pela empresa não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Confidencialidade e Sigilo, que permanecerá válido e com todos os seus efeitos legais em qualquer das situações tipificadas neste instrumento;

IV) o acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das informações confidenciais disponibilizadas para o prestador de serviços, em razão do presente objetivo, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, a assinatura ou formalização de Termo aditivo.

CLÁUSULA OITAVA – DA VALIDADE

Este termo tornar-se-á válido a partir da data de sua efetiva assinatura pelas partes.

PARÁGRAFO ÚNICO: As disposições deste instrumento devem, contudo, ser aplicadas retroativamente a qualquer informação confidencial que possa já ter sido divulgada, antes da data de sua assinatura.

CLÁUSULA NONA – DAS PENALIDADES

A não-observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste instrumento, sujeitará ao prestador de serviços infrator, como também ao agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos comprovados pela empresa, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2019.

Nome:

Cargo:

Identidade:

CPF:

ANEXO II

PLANILHA DE ESTIMATIVA DE QUANTIDADES E PREÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2019

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. TOTAL DE UST DO CONTRATO (30 MESES)	VALOR ESTIMADO POR UST	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL DO CONTRATO (30 MESES)
S-001	N0 - ATENDIMENTO REMOTO AUTOMATIZADO	15840	R\$30,71	R\$ 172.761,60	R\$ 431.904,00
S-002	N1 - ATENDIMENTO REMOTO	10695	R\$30,71	R\$ 127.983,50	R\$ 319.958,75
S-003	N2 - ATENDIMENTO PRESENCIAL	30780	R\$30,71	R\$ 345.314,00	R\$ 863.285,00
S-004	N3 - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	66750	R\$30,71	R\$ 877.985,00	R\$ 2.194.962,50
TOTAL				R\$1.524.044,10	R\$ 3.810.110,25

ANEXO III

PLANILHA DE PROPOSTA DE QUANTIDADE E PREÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2019

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. TOTAL DE UST DO CONTRATO (30 MESES)	VALOR ESTIMADO POR UST	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL DO CONTRATO (30 MESES)
S-001	N0 - ATENDIMENTO REMOTO AUTOMATIZADO	15840			
S-002	N1 - ATENDIMENTO REMOTO	10695			
S-003	N2 - ATENDIMENTO PRESENCIAL	30780			
S-004	N3 - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	66750			
TOTAL					

VALOR TOTAL DA PROPOSTA: R\$ _____ ()

VALIDADE DA PROPOSTA: 90 DIAS

DADOS BANCÁRIOS: BANCO / AGÊNCIA / CONTA

ATENÇÃO:

- Este modelo de proposta pode ser adaptado a cada empresa, desde que as informações nele constantes estejam sempre presentes;
- O número do item e a unidade de fornecimento serão sempre os definidos em edital e não aqueles que a empresa venha, por ventura, a definir em seu controle interno;
- A validade da proposta é a definida em edital e não pode ser modificada;
- A proposta deverá ser apresentada em papel timbrado.

Local e Data:

ASSINATURA E IDENTIFICAÇÃO DO REPRESENTANTE LEGAL
NOME DA EMPRESA

Obs: Preencher em papel timbrado da empresa e com as demais informações mencionadas no subitem 8.17 do Edital.

ANEXO IV
MODELO DE DECLARAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2019

Prezados Senhores,

Em atenção ao instrumento convocatório sob referência, declaramos que:

1. Concordamos com as disposições do instrumento convocatório sob referência e seus Anexos, principalmente com as especificações dos itens e demais condições constantes no Termo de Referência (Anexo I), não podendo alegar, posteriormente, desconhecimento de qualquer fato;
2. Comprometemo-nos a garantir o prazo de validade dos preços e condições da presente proposta por 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data de apresentação da proposta;
3. Asseguramos ter pleno conhecimento da legislação pertinente à contratação em pauta, bem como das condições gerais estabelecidas no Edital, sobretudo quanto aos documentos de habilitação, estando em conformidade com estes;
4. Recebemos toda a documentação pertinente e tivemos conhecimento de todas as informações e das condições do fornecimento do objeto necessárias à formulação das propostas;
5. A empresa não se enquadra em qualquer das situações previstas no art. 38 da Lei nº 13.303/2016 e no art. 5º do Decreto nº 9.507/2018;
6. Na hipótese de nossa empresa vir a ser julgada vencedora da presente licitação o(s) representantes(s) legal(is) para a assinatura do Contrato será(ão):

NOME:

CARGO:

IDENTIDADE:

CPF:

NOME:

CARGO:

IDENTIDADE:

CPF:

Local e Data:

ASSINATURA E IDENTIFICAÇÃO DO REPRESENTANTE LEGAL
NOME DA EMPRESA

Obs: Preencher em papel timbrado da empresa.

ANEXO V

MINUTA DE CONTRATO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 12/2019

Contrato CDRJ Nº /2019

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM
A COMPANHIA DOCAS DO RIO DE
JANEIRO – CDRJ E A
_____, NA FORMA
ABAIXO.**

A **COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO**, Empresa Pública Federal vinculada ao Ministério da Infraestrutura, com sede na Rua Acre, nº. 21, Centro, nesta cidade do Rio de Janeiro - RJ, CEP: 20.081-000, inscrita no CNPJ sob o nº. 42.266.890/0001-28, por diante denominada **CDRJ**, neste ato representada por seu Diretor-Presidente, **FRANCISCO ANTONIO DE MAGALHÃES LARANJEIRA**, portador do CPF nº. 332.852.767-20 e a _____, com sede na _____, na cidade de _____, CEP: _____, inscrita no CNPJ sob o nº. _____, por diante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato pelo seu(sua) _____, _____, portador(a) do CPF nº. _____, segundo a documentação constante do Processo Administrativo nº. 7.336/2019 e do Edital de Pregão Eletrônico nº. 12/2019, que, independentemente de transcrição, ficam fazendo parte integrante e complementar deste instrumento, e de acordo com a autorização da Diretoria-Executiva da **CDRJ – DIREXE** em sua _____ª Reunião, realizada em __/__/__, e do Conselho de Administração – CONSAD em sua _____ª Reunião, realizada em __/__/__, têm entre si justo e avençado, celebrar o presente Contrato, com fulcro na Lei nº 10.520/2002, nos Decretos nºs 3.555/2000, 10.024/2019 e 8.945/2016, nos Decretos nºs 7.174/2010 e 9.507/2018, na Lei Complementar nº 123/2006, na Lei nº 13.303/2016, na Lei nº 8.248/1991, na Instrução Normativa SEGES nº 5/2017, na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 4/2014, na Instrução Normativa nº 48/2017, no Instrumento Normativo de Licitações e Contratos da **CDRJ** (IN.GERCAL.06.001 – Gerir Compras e Instrumentos Contratuais), aprovado pelo Conselho de Administração da **CDRJ** em sua 694ª Reunião, realizada em 25/06/2018, disponível na página da **CDRJ** na internet (www.portosrio.gov.br), menu “Licitações e Contratos” e nas demais disposições legais pertinentes, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste instrumento a **“prestação de serviços de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo os serviços de atendimento remoto automatizado e de 1º, 2º e 3º nível a usuários finais – remoto e presencial, para suprir as necessidades da Companhia Docas do Rio de Janeiro – CDRJ”**, conforme as especificações constantes do Anexo I – Termo de Referência constante do Edital de Pregão Eletrônico nº. 12/2019 e da proposta da **CONTRATADA**, anexa ao Processo nº 7.336/2019, que passam a fazer parte integrante do presente instrumento, independentemente de transcrição.

A **CONTRATADA** poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que a **CDRJ** realizar, em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, em conformidade com o estabelecido no art. 81, § 1º, da Lei nº 13.303/2016, bem como o Anexo X da IN SEGES nº 5/2017, no que não conflitar com o regime das estatais.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR DO CONTRATO

O valor global deste Contrato é de R\$ _____ (_____), conforme consta na Proposta da **CONTRATADA** anexa ao Processo nº 7.336/2019 e no quadro abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT. TOTAL DE UST DO CONTRATO (30 MESES)	VALOR ESTIMADO POR UST	VALOR TOTAL ANUAL	VALOR TOTAL DO CONTRATO (30 MESES)
S-001	N0 - ATENDIMENTO REMOTO AUTOMATIZADO	15840			
S-002	N1 - ATENDIMENTO REMOTO	10695			
S-003	N2 - ATENDIMENTO PRESENCIAL	30780			
S-004	N3 - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	66750			
TOTAL				R\$	R\$

PARÁGRAFO PRIMEIRO

As despesas decorrentes deste Contrato correrão por conta da Rubrica Orçamentária “425101 – Tecnologia da Informação”.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Nos exercícios orçamentários subsequentes ao da assinatura deste Contrato será editado apostilamento sobre a reserva orçamentária necessária para fazer frente às parcelas que serão adimplidas naqueles exercícios.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Diante da eventual inexistência ou insuficiência de recursos financeiros para fazer frente às despesas pertinentes aos exercícios subsequentes ao da assinatura deste Contrato, a **CONTRATADA** renuncia a eventuais direitos financeiros/indenizatórios decorrentes da rescisão antecipada do ajuste ou da supressão quantitativa.

PARÁGRAFO QUARTO

No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS PRAZOS

O prazo de vigência deste Contrato é de 30 (trinta) meses contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante Termo Aditivo, desde que haja concordância formal das partes e disponibilidade orçamentária por parte da **CDRJ**, observada a limitação de duração prevista no art. 71 da Lei nº 13.303/16 e o disposto no Anexo IX da IN SEGES nº 5/2017, atentando, em especial, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- a) Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- b) Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do Contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- c) Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a **CDRJ** mantém interesse na realização do serviço;
- d) Seja comprovado que o valor do Contrato permanece economicamente vantajoso para a **CDRJ**;
- e) Haja manifestação expressa da **CONTRATADA** informando o interesse na prorrogação;
- f) Seja comprovado que a **CONTRATADA** mantém as condições iniciais de habilitação.

PARÁGRAFO ÚNICO

Em caso de prorrogação, a **CONTRATADA** deverá se manifestar, por solicitação da **CDRJ**, com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias antes da data do término do Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DO DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

O Detalhamento dos serviços a serem contratados consta no item “10” do Anexo I – Termo de Referência, constante do Processo Administrativo nº 7.336/2019 e do Edital de Pregão Eletrônico nº. 12/2019.

CLÁUSULA QUINTA – DA IMPLEMENTAÇÃO E DA DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DA CENTRAL DE SERVIÇOS

A Implementação e a Descrição das atividades da Central de Serviços constam nos itens “11” e “12” do Anexo I – Termo de Referência, constante do Processo Administrativo nº. 7.336/2019 e do Edital de Pregão Eletrônico nº. 12/2019.

CLÁUSULA SEXTA – DA MEDIÇÃO E DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

A Medição e o pagamento dos serviços pela **CDRJ** será efetuado conforme o disposto nesta Cláusula, observando ainda o que dispõe os itens “20” e “28” do Anexo I – Termo de Referência, constante do Processo Administrativo nº. 7.336/2019 do Edital de Pregão Eletrônico nº. 12/2019 e, no que couber, o Anexo XI da IN SEGES nº 5/2017.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

O pagamento da segunda e demais parcelas mensais do contrato só será efetuado mediante demonstração do cumprimento das obrigações sociais e trabalhistas, relativas aos empregados vinculados ao contrato, referentes ao mês anterior à data do pagamento.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Satisfeitas as obrigações previstas nos itens 22.1 e 22.2 do Termo de Referência, o prazo para pagamento será realizado no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestado pelo (s) agente (s) competente (s).

PARÁGRAFO QUARTO

O pagamento da(s) nota(s) fiscal(is) será efetuado em até 30 (trinta) dias, contados da data da sua apresentação, devidamente conferida e certificada pela **FISCALIZAÇÃO**, mediante ordem bancária a ser creditada em conta corrente da **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO QUINTO

A(s) nota(s) fiscal(is) deverá(ão) ser apresentada(s) sem emendas, rasuras ou ressalvas, observada a legislação fiscal vigente.

PARÁGRAFO SEXTO

Havendo erro na nota fiscal/fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, a nota fiscal/fatura será devolvida à **CONTRATADA** pela **FISCALIZAÇÃO** e o pagamento ficará pendente, até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal. Também poderá ser motivo de devolução de nota fiscal/fatura, se esta for entregue após o 5º (quinto) dia útil do mês.

PARÁGRAFO SÉTIMO

Na(s) nota(s) fiscal(is) é recomendado que a **CONTRATADA** faça constar, para fins de pagamento, as informações relativas ao Contrato, ao nome e número do banco, da agência e de sua conta corrente.

PARÁGRAFO OITAVO

A(s) nota(s) fiscal(is) deverão ser entregues ao respectivo Gestor ou Fiscal do Contrato, especificando o tipo de serviço com as respectivas quantidades.

PARÁGRAFO NONO

Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela **CDRJ**, o valor devido deve ser acrescido de atualização financeira com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, "pro rata die", calculado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou, se extinto, por qualquer outro índice a ser acordado entre as partes, incidentes a partir do primeiro dia subsequente ao vencimento da obrigação até o efetivo adimplemento desta.

PARÁGRAFO DÉCIMO

Junto à nota fiscal, a **CONTRATADA** apresentará a cópia das certidões negativas de débitos com a Receita Federal/INSS e FGTS ou apresentação do Registro Cadastral no SICAF, atualizado, contendo as informações sobre validade das citadas certidões.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO

Eventual situação de irregularidade fiscal da **CONTRATADA** não impede o pagamento, se o material tiver sido entregue e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento da empresa e eventual rescisão contratual.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO

O imposto sobre serviços que for devido será de responsabilidade da **CONTRATADA** e pago ao Município, em guia própria, devendo posteriormente ser comprovado o seu pagamento junto à **FISCALIZAÇÃO** da **CDRJ**, bem como os recolhimentos relativos ao INSS/FGTS, cujos comprovantes de pagamento deverão ser anexados, por cópia, ao processo a que se refere este Contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO

Havendo previsão na legislação, a **CDRJ** reterá do valor bruto da nota fiscal de prestação de serviços a título de "RETENÇÃO PARA A PREVIDÊNCIA SOCIAL", os quais deverão ser recolhidos à rede bancária, em nome da **CONTRATADA**, até o dia 20 (vinte) do mês seguinte ao ato da emissão do respectivo documento.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO

A **CDRJ**, quando do pagamento da(s) nota(s) fiscal(is), procederá conforme previsão na legislação tributária à retenção dos tributos e contribuições devidos pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA CONTRATUAL

A **CONTRATADA** deverá, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura deste Contrato, apresentar à **FISCALIZAÇÃO** a garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global deste Contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A garantia poderá ser realizada por qualquer das formas estabelecidas no §1º do art. 70 da Lei nº 13.303/2016.

PARÁGRAFO SEGUNDO

A garantia somente será devolvida à **CONTRATADA** quando terminada a execução do Contrato e depois do integral cumprimento das obrigações assumidas e constatada a inexistência de qualquer débito com a **CDRJ**, e, ainda, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Em caso de aditamento ao presente Contrato, importando tal fato na elevação de seu valor total, a **CONTRATADA** se obriga a reforçar proporcionalmente as garantias prestadas.

CLÁUSULA OITAVA – DO REAJUSTAMENTO

O valor consignado neste Termo de Contrato é fixo e irreajustável, porém poderá ser corrigido anualmente mediante requerimento da **CONTRATADA**, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados a partir da data da apresentação da proposta, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro que vier a substituí-lo.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O reajuste será calculado segundo a seguinte fórmula geral:

$$R = V \times \frac{(I - I_0)}{I_0}$$

Onde:

R: valor do reajustamento;

V: valor do serviço a ser reajustado;

I₀: índice específico, referente ao mês do recebimento das propostas;

I: índice específico, referente ao mês da execução dos serviços.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno de 12 (doze) meses será contado a partir da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

CLÁUSULA NONA – DAS RESPONSABILIDADES

Este Contrato será executado fielmente pelas partes, de acordo com as Cláusulas avençadas e as disposições da Lei nº 13.303/2016, do Instrumento Normativo de Licitações e Contratos da **CDRJ** (IN.GERCAL.06.001 – Gerir Compras e Instrumentos Contratuais) e demais disposições legais pertinentes, respondendo cada uma das partes pelas consequências de sua inobservância total ou parcial.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A **CONTRATADA** assume a total responsabilidade pela execução plena e satisfatória dos serviços, com estrita observância da proposta e especificações técnicas, respondendo perante a **CDRJ** e terceiros, por seus empregados, prepostos e contratados, além das perdas e danos porventura resultantes da ação dos mesmos.

PARÁGRAFO SEGUNDO

São expressamente vedadas à **CONTRATADA**:

- a) A contratação de empregado pertencente ao quadro de pessoal da **CDRJ** durante a vigência deste Contrato;
- b) A veiculação de publicidade acerca deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da **CDRJ**;
- c) A subcontratação de outra empresa para a execução do objeto deste Contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO

A **CONTRATADA** assumirá total responsabilidade sobre os serviços eventualmente executados com vícios ou defeitos, em virtude de ação, omissão, negligência, imperícia, imprudência e/ou emprego de equipamentos ou procedimentos inadequados para a execução dos mesmos.

PARÁGRAFO QUARTO

A **CONTRATADA**, em obediência ao disposto no Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho e das Normas Regulamentares aprovadas pela Portaria nº 3.214, de 08/06/78, do Ministério da Economia, afastará dos serviços os empregados que se recusarem a obedecer à legislação relativa à Segurança, Higiene e Medicina do Trabalho, reservando-se à **CDRJ**, embora isenta de qualquer responsabilidade em caso de eventos danosos, exercer supletivamente a vigilância para que tais eventos possam ser evitados.

PARÁGRAFO QUINTO

As licenças para execução dos serviços dependentes de qualquer autoridade federal, estadual ou municipal correrão por conta e risco da **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO SEXTO

Os equipamentos e as ferramentas indispensáveis à execução dos serviços serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, que responderá pelo seu transporte para o local de trabalho e por sua conservação e guarda, não podendo justificar atraso na execução dos serviços, em virtude de deficiência de tais equipamentos ou ferramentas.

PARÁGRAFO SÉTIMO

A **CONTRATADA** se responsabilizará pelo transporte e alimentação da equipe que executará os serviços.

PARÁGRAFO OITAVO

À **CONTRATADA** cabe assumir a responsabilidade por:

- a) Todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a **CDRJ**;
- b) Todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste Contrato, ainda que acontecido em dependência da **CDRJ**;
- c) Todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- d) Encargos fiscais e comerciais que lhe caibam, resultantes desta contratação.

PARÁGRAFO NONO

A inadimplência da **CONTRATADA**, com referência aos encargos estabelecidos no Parágrafo anterior, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à **CDRJ**, nem pode onerar o objeto deste Contrato, razão pela qual a **CONTRATADA** renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a **CDRJ**.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A **CONTRATADA** deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus Anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda, observando o que dispõem os itens “19” e “26” do Anexo I – Termo de Referência, constante do Processo Administrativo nº. 7.336/2019 e do Edital de Pregão Eletrônico nº. 12/2019.

PARÁGRAFO ÚNICO

O não cumprimento por parte da **CONTRATADA** dos itens constantes nesta Cláusula, implicará nas sanções previstas neste Contrato e na legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CDRJ

Constituem obrigações da **CDRJ** aquelas previstas no item “25” do Anexo I – Termo de Referência, constante do Processo Administrativo nº. 7.336/2019 e do Edital de Pregão Eletrônico nº. 12/2019.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO GESTOR

Fica designado(a) como Gestor(a) deste Contrato pela **CDRJ**, o(a) Gerente de Operação de Soluções – GERSOL, cuja substituição somente ocorrerá por ato formal de competência do Diretor-Presidente da **CDRJ** ou a quem ele delegar.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA FISCALIZAÇÃO

Com o apoio da Superintendência de Tecnologia da Informação – SUPTIN e sob supervisão do(a) respectivo(a) Gestor(a) constante da Cláusula anterior, os serviços serão fiscalizados por empregado ou Comissão de empregados designado(s) pela **CDRJ**, denominado simplesmente **FISCALIZAÇÃO**, independentemente de qualquer outro assessoramento ou acompanhamento dos serviços que venha a ser determinada pela **CDRJ**, a seu exclusivo juízo.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Todas as ordens, comunicados, instruções, reclamações e, em geral, qualquer entendimento entre a **FISCALIZAÇÃO** e a **CONTRATADA**, serão realizados por escrito, devendo ser anotados em registro próprio, onde deverá constar o ciente das partes, nas ocasiões devidas, assim como as providências tomadas e seus efeitos, não sendo tomadas em consideração quaisquer alegações fundamentadas em ordens ou declarações verbais.

PARÁGRAFO SEGUNDO

A **FISCALIZAÇÃO** não excluirá nem reduzirá a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade relativa à execução dos serviços, por seus empregados, prepostos ou contratados, e, na sua ocorrência, não implicará em corresponsabilidade da **CDRJ** ou de seus empregados ou prepostos.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Caso haja registro de ocorrência(s) relacionada(s) com a execução deste instrumento contratual que possa(m) ensejar a aplicação de penalidade, o Gestor ou a **FISCALIZAÇÃO** deste Contrato determinará(ão) a instauração de processo administrativo sancionador, conforme subitem 5.20 do Instrumento Normativo de Licitações e Contratos da **CDRJ** (IN.GERCAL.06.001 – Gerir Compras e Instrumentos Contratuais).

PARÁGRAFO QUARTO

A tolerância ou o não exercício pela **CDRJ** de quaisquer direitos a ela assegurados neste Contrato ou na legislação não importará em novação ou renúncia a qualquer desses direitos.

PARÁGRAFO QUINTO

Das decisões da **FISCALIZAÇÃO**, poderá a **CONTRATADA** recorrer, no prazo de 10 (dez) dias úteis, sem efeito suspensivo, ao Diretor-Presidente da **CDRJ**, através da **FISCALIZAÇÃO**.

PARÁGRAFO SEXTO

A **FISCALIZAÇÃO** da **CDRJ** reservar-se-á o direito de impugnar os serviços que não forem realizados a contento, ficando a **CONTRATADA** na obrigação de refazê-los sem qualquer ônus para a **CDRJ**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CESSÃO DO CONTRATO

A **CONTRATADA** não poderá ceder, sub-rogar, negociar, ou, por qualquer forma ou modo, transferir o presente Contrato ou quaisquer direitos ou obrigações dele oriundos, sem prévia autorização da **CDRJ**, sob as penas estabelecidas nas Cláusulas Décima Quinta e Décima Sexta.

CLAUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS SANÇÕES

A **CONTRATADA**, em caso de inadimplemento de suas obrigações, garantido o contraditório e a ampla defesa anteriormente a sua aplicação definitiva, ficará sujeita às seguintes sanções previstas no art. 83 da Lei nº 13.303/2016:

- I. Advertência;
- II. Multa moratória;
- III. Multa compensatória;
- IV. Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a **CDRJ**, por até 2 (dois) anos.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

São consideradas condutas reprováveis e passíveis de sanções, dentre outras, as constantes do subitem 16.3 do Edital de Pregão Eletrônico nº. 12/2019.

PARÁGRAFO SEGUNDO

A multa poderá ser aplicada, dentre outros, nos casos discriminados no subitem 16.5.1 do Edital de Pregão Eletrônico nº. 12/2019.

PARÁGRAFO TERCEIRO

As sanções de multa podem ser aplicadas à **CONTRATADA** juntamente com as dos incisos I e IV do *caput* desta Cláusula, conforme a gravidade do fato, facultada a defesa prévia do interessado, no prazo de 10 (dez) dias úteis.

PARÁGRAFO QUARTO

Para aplicação de quaisquer das sanções previstas no *caput* desta Cláusula, a **CDRJ** definirá o rito apropriado, observando, em especial, o seguinte:

- Notificação formal à **CONTRATADA**;
- Garantia do contraditório e da ampla defesa;
- Concessão de prazo de 10 (dez) dias úteis para apresentar manifestação.

PARÁGRAFO QUINTO

A multa será aplicada pela **FISCALIZAÇÃO**, podendo a **CONTRATADA**, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da notificação, oferecer recurso ao Diretor-Presidente da **CDRJ**, através da **FISCALIZAÇÃO**, que o encaminhará devidamente informado.

PARÁGRAFO SEXTO

No caso de indeferimento da defesa apresentada, e uma vez concluído o processo administrativo, a multa porventura aplicada fica, desde logo, considerada dívida líquida e certa, ficando a **CDRJ** autorizada a descontar do pagamento a ser efetuado à **CONTRATADA** o valor da multa devida.

PARÁGRAFO SÉTIMO

Se o valor a ser pago à **CONTRATADA** não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual.

PARÁGRAFO OITAVO

Se o valor do pagamento e da garantia forem insuficientes, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.

PARÁGRAFO NONO

Caso não haja o recolhimento da multa no prazo previsto no Parágrafo anterior, em último caso, o valor da multa será cobrado judicialmente.

PARÁGRAFO DÉCIMO

Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, aquela deverá ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação da **CDRJ**.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO

O não pagamento da multa aplicada importará na tomada de medidas judiciais cabíveis e poderá ensejar a aplicação de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a **CDRJ**, por até 2 (dois) anos.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO

O pagamento das penalidades não é compensatório, admitindo, por conseguinte, o ressarcimento por perdas e danos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA INEXECUÇÃO E RESCISÃO DO CONTRATO

Observando o que dispõe a Lei nº 13.303/2016 e o Instrumento Normativo de Licitações e Contratos da **CDRJ** (IN.GERCAL.06.001 – Gerir Compras e Instrumentos Contratuais), o presente Contrato poderá ser rescindido, nas seguintes hipóteses:

I – Por ato unilateral e escrito de qualquer das partes, quando da ocorrência dos seguintes casos:

- a) O descumprimento de obrigações contratuais;
- b) A alteração da pessoa do contratado, mediante:
 - A subcontratação do seu objeto, a cessão ou transferência, total ou parcial, a quem não atenda às condições de habilitação e sem a prévia autorização da **CDRJ**, observado o presente Contrato;
 - A fusão, cisão, incorporação, ou associação da **CONTRATADA** com outrem, não admitidas no instrumento contratual e sem prévia autorização da **CDRJ**.
- c) O desatendimento das determinações regulares do Gestor ou do Fiscal;
- d) O cometimento reiterado de faltas na execução contratual;
- e) A dissolução da sociedade ou o falecimento da pessoa do contratado;
- f) A decretação de falência ou a insolvência civil da **CONTRATADA**;
- g) A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA**, desde que prejudique a execução deste Contrato;
- h) Razões de interesse da **CDRJ**, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no Processo;
- i) O atraso nos pagamentos devidos pela **CDRJ** decorrentes de obras, serviços ou fornecimentos, ou parcelas destes já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à **CONTRATADA** o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- j) A não liberação, quando for o caso, por parte da **CDRJ**, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;
- k) A ocorrência de caso fortuito, força maior ou fato do príncipe, regularmente comprovada, impeditiva da execução contratual;
- l) O descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

m) O perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;

n) Ter frustrado ou fraudado, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público; ter impedido, perturbado ou fraudado a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público; ter afastado ou procurado afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo; ter fraudado licitação pública ou Contrato dela decorrente; ter criado, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar Contrato administrativo; ter obtido vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de Contratos celebrados com a **CDRJ**, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ter manipulado ou fraudado o equilíbrio econômico-financeiro dos Contratos celebrados com a **CDRJ**; ter dificultado atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou ter intervindo em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização;

o) No caso de se constatar a ocorrência da vedação estabelecida no art. 5º do Decreto n.º 9.507, de 2018;

p) O não pagamento dos salários e das verbas trabalhistas, e o não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS poderá dar ensejo à rescisão deste Contrato por ato unilateral e escrito da **CDRJ** e à aplicação das penalidades cabíveis (art. 8º, inciso IV, do Decreto n.º 9.507, de 2018).

II – Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo e desde que haja conveniência para a **CDRJ**; e

III – Judicial, nos termos da legislação.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Salvo nos casos de iminente prejuízo às atividades da **CDRJ**, a rescisão por ato unilateral a que se refere o inciso I desta Cláusula, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo será de 90 (noventa) dias.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, será esta ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, regularmente comprovados, e no caso do contratado terá este ainda direito a:

a) Devolução da garantia;

- b) Pagamentos devidos pela execução contratual até a data da rescisão;
- c) Pagamento do custo da desmobilização.

PARÁGRAFO QUARTO

A rescisão por ato unilateral da **CDRJ** acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas na legislação:

- a) Assunção imediata do objeto contratado, pela **CDRJ**, no estado e local em que se encontrar;
- b) Execução da garantia contratual, para ressarcimento pelos eventuais prejuízos sofridos pela **CDRJ**;
- c) Na hipótese de insuficiência da garantia contratual, a retenção dos créditos decorrentes do instrumento contratual até o limite dos prejuízos causados à **CDRJ**.

PARÁGRAFO QUINTO

O instrumento contratual poderá ser rescindido pela **CDRJ** nos casos em que a **CONTRATADA** estiver envolvida em casos de corrupção ou sobre os quais haja forte suspeita de envolvimento, condicionada à prévia manifestação fundamentada da Diretoria da área requisitante da **CDRJ**.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO RECEBIMENTO DO OBJETO

O recebimento do objeto deste Contrato poderá ser:

- a) Provisório: no caso de aquisição de equipamentos e outros objetos em que seja necessário, para sua avaliação, que a posse dos mesmos seja transferida à **CDRJ**, sem representar qualquer tipo de aceite ou consideração sobre o adimplemento das obrigações pela **CONTRATADA**;
- b) Parcial: relativo a etapas ou parcelas do objeto, definidas no Contrato, representando aceitação da execução da etapa ou parcela;
- c) Definitivo: relativo à aceitação da integralidade do Contrato e liberação da **CONTRATADA** tocante a vícios aparentes.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Os recebimentos devem ocorrer, a contar da comunicação por parte da **CONTRATADA** direcionada ao Fiscal, nos seguintes prazos:

- a) Até 5 (cinco) dias úteis para o recebimento provisório;
- b) Até 5 (cinco) dias úteis para o recebimento parcial;

c) Até 30 (trinta) dias úteis para o recebimento definitivo.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Deverão ser observados ainda pelas partes as demais disposições constantes sobre o tema no Instrumento Normativo de Licitações e Contratos da **CDRJ** (IN.GERCAL.06.001 – Gerir Compras e Instrumentos Contratuais).

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS

Todos os tributos (impostos, taxas, contribuições fiscais ou parafiscais e quaisquer emolumentos) decorrentes direta ou indiretamente do presente Contrato ou de sua execução serão de exclusiva responsabilidade da parte obrigada ao pagamento dos mesmos, na forma definida pela legislação tributária, sem que lhe assista o direito a qualquer reembolso pela outra parte, seja a que título for.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PUBLICAÇÃO

Este Contrato deverá ser publicado pela **CDRJ** na imprensa oficial, consoante o disposto no subitem 5.13.10. do Instrumento Normativo de Licitações e Contratos da **CDRJ** (IN.GERCAL.06.001 – Gerir Compras e Instrumentos Contratuais).

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA

Caberá à **CONTRATADA** a responsabilidade de fornecer todos os dados, código fonte, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimentos de qualquer natureza e aplicação da obra imaterial de caráter tecnológico.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES

Observado o disposto no item “29” do Anexo I – Termo de Referência, constante do Processo Administrativo nº. 7.336/2019 e do Edital de Pregão Eletrônico nº. 12/2019, é vedado à **CONTRATADA**, sob as penas da lei, prestar informações a terceiros sobre a natureza ou o andamento dos trabalhos objeto deste Contrato, bem como divulgar através de qualquer meio de comunicação, dados e informes relativos à execução dos mesmos, à tecnologia adotada e à documentação técnica envolvida, salvo por expressa autorização escrita da **CDRJ**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO

Este Contrato está vinculado ao Edital de Pregão Eletrônico nº 12/2019 e seus Anexos, à proposta da **CONTRATADA**, ao Instrumento Normativo de Licitações e Contratos da **CDRJ** (IN.GERCAL.06.001 – Gerir Compras e Instrumentos Contratuais) e aos termos da Lei nº 13.303/2016.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos reger-se-ão pela Lei nº 13.303/2016, pelo Instrumento Normativo de Licitações e Contratos da **CDRJ** (IN.GERCAL.06.001 – Gerir Compras e Instrumentos Contratuais), como também pelos documentos integrantes do presente instrumento, e,

subsidiariamente, pelas disposições contidas na Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos Contratos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA ANTICORRUPÇÃO

Na execução do presente Contrato, é vedado à **CDRJ** e à **CONTRATADA**, e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a Gestor seu, oferecer, dar, ou se comprometer a dar, uma a outra ou a quem quer que seja, ou a aceitar, ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por si, quanto através de outrem, pagamento, em espécie ou em bem, doação, compensação, vantagens financeiras e/ou não financeiras, e/ou benefícios de qualquer espécie que constituam, na forma da legislação de regência, prática ilegal ou de corrupção quanto ao objeto do presente Contrato, direta ou indiretamente, ou, ainda, de outra forma que não relacionada a este Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DO FORO

O foro competente para ajuizar quaisquer questões suscitadas na execução deste Contrato será o da sede da **CDRJ**, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem de pleno acordo, as partes contratantes assinam o presente instrumento, em três vias de igual teor, juntamente com as testemunhas.

Rio de Janeiro, de de 2019.

FRANCISCO ANTONIO DE MAGALHÃES LARANJEIRA
Diretor-Presidente
CDRJ

REPRESENTANTE
Cargo ou Função
CONTRATADA

Testemunhas:

1) _____ 2) _____
Nome: Nome:
CPF: CPF: