

Anexo XX do Edital XXX/2022

# **TERMO DE REFERÊNCIA**

**Processo Administrativo nº 23223.001247/2022-48**

Central de Serviços de  
Tecnologia da Informação e Comunicação

Juiz de Fora, julho de 2022

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais

## Histórico de Revisões

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
27/06/2022	1.0	Primeira versão do documento.	Equipe de Planejamento da Contratação
11/07/2022	2.0	Revisão técnica.	Equipe de Planejamento da Contratação
30/08/2022	3.0	Revisão administrativa.	Equipe de Planejamento da Contratação

## SUMÁRIO

1 - OBJETO DA CONTRATAÇÃO	5
2 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC	5
3 - JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO	6
3.1. Contextualização e justificativa da contratação	6
3.2. Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais	9
3.3. Estimativa da demanda	9
3.4. Parcelamento da solução de TIC	12
3.5. Resultados e benefícios a serem alcançados	12
4 - ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO	13
4.1. Requisitos gerais da contratação	13
4.2. Requisitos de negócio	14
4.3. Requisitos legais, de segurança e privacidade das informações	15
4.4. Requisitos temporais	16
4.5. Requisitos sociais, ambientais e culturais	17
4.6. Requisitos de projeto e implantação	17
4.7. Requisitos de arquitetura tecnológica	20
4.8. Requisitos de garantia	21
4.9. Requisitos de transição	21
4.10. Requisitos de experiência profissional e capacitação	22
4.11. Requisitos de metodologia de trabalho	23
4.12. Outros requisitos aplicáveis	29
5 - RESPONSABILIDADES	29
5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE	29
5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA	30
6 - MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO	31
6.1. Rotinas de execução	31
6.2. Mecanismos formais de comunicação	34
6.3. Manutenção de sigilo e normas de segurança	35
7 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO	36
7.1. Papéis e responsabilidades	36
7.2. Procedimentos e critérios de aceitação	36
7.3. Procedimentos de Teste e Inspeção	38
7.4. Níveis mínimos de serviço exigidos	39
7.5. Sanções administrativas e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento	44
7.6. Do pagamento	49

8 - ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO	51
9 - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO	51
10 - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO	52
11 - DO REAJUSTE DE PREÇOS	52
12 - DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR	53
12.1. Regime, tipo e modalidade da licitação	53
12.2. Justificativa para a aplicação do direito de preferência e margens de preferência	54
12.3. Critérios de qualificação técnica para a habilitação	54
12.4. Vistoria técnica	55
13 - DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO	55

# TERMO DE REFERÊNCIA

## 1 - OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de serviços técnicos especializados de informática para operação de Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (Service Desk), contemplando atendimentos de 1º nível e 2º nível para os usuários da Reitoria do IF Sudeste MG, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas estabelecidas neste Termo de Referência e seus encartes.

## 2 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. O serviço a ser contratado é “CATSER 26980, Serviços de Suporte Técnico a Serviços de TIC / Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação” e a composição estimada da equipe para prestação do mesmo deve seguir os perfis relacionados no “item 3.3 - Estimativa da demanda” deste Termo de Referência.

2.2. O serviço consiste no atendimento às requisições de serviços de TI, de suporte à resolução de incidentes e investigação de problemas de Tecnologia da Informação.

2.3. Estes serviços são representados pela Central de Atendimento, que é o ponto único de contato entre o provedor do serviço e os usuários.

2.4. Após o primeiro contato com a Central de Atendimento, a demanda poderá ser encaminhada para profissionais com maiores habilidades e especialistas para atendimento das requisições solicitadas.

2.5. O serviço será prestado conforme modelo “preço fixo mensal com desconto por nível mínimo de serviço”, onde os pagamentos são efetuados em função da efetiva execução e dos níveis mínimos de serviços alcançados, auferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades de do tipo de serviço objeto da contratação.

2.6. Neste modelo, caso a CONTRATADA não atingir os níveis mínimos de serviço, haverá incidência de descontos conforme previsto no modelo de contratação definido pela Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, os níveis de serviço e glosas definidos para esta contratação podem ser verificados no “item 7 - Modelo de Gestão do Contrato”.

2.7. Conforme §1 do art. 2º da Portaria SGD/ME Nº 6.432, de 15 de junho de 2021, a presente contratação não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.

2.8. Os serviços a serem contratados compreendem apenas parte do ciclo de atividades de uma Central de Serviços de TIC, especificamente os níveis I e II (um e dois), desta forma deverá ocorrer uma integração entre a equipe da CONTRATADA e a equipe própria do órgão que é especializada em infraestrutura (nível III), de forma a obter-se uma completa execução do ciclo de atividades da Central de Serviços de TIC.

2.9. Apesar da necessidade de integração das equipes, como o escopo da contratação é bem delimitado a um único item comum, podemos aplicar a contratação do serviço baseado no menor preço.

2.10. Por se tratar de serviço técnico especializado e contínuo, em função do pequeno escopo de contratação e do alto custo de inserção da empresa na instituição, a vigência contratual será de 24 (vinte e quatro) meses, com possibilidade de prorrogações até 60 (sessenta) meses, em conformidade com a Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 item 9.3.

2.11. Os reajustes anuais caso sejam necessários devem ser realizados através da aplicação obrigatória do Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), conforme disposições da IN SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 e suas alterações.

2.12. O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias da Ordem de Serviço de Início do Contrato, devendo neste período ser realizado a reunião inicial com os representantes da empresa, os levantamentos de informações necessários e a apresentação do Plano de Implantação e Execução dos Serviços.

### 2.13. Serviços que compõem a solução

Item	Descrição	CATSER	Nível de Atendimento	Unidade de Medida	Qtde
1	Central de Serviços de TIC	26980	1º e 2º Remoto e Presencial	Mês	24

## 3 - JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

### 3.1. Contextualização e justificativa da contratação

3.1.1. A Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) possui em sua estrutura duas coordenações que implementam políticas e serviços de TIC no âmbito do IF Sudeste MG.

3.1.2. A Coordenação de Infraestrutura de Redes e Comunicação (CIRC) atualmente é o setor responsável pela articulação e apoio aos Campi em suas atividades de contratações, gestão do parque computacional e da infraestrutura de redes, atuando também, administrativa e tecnicamente, em outros três grandes eixos de atividades:

- Gestão do Datacenter Institucional;
- Gestão da rede de dados e voz do prédio sede da reitoria;
- Suporte aos usuários e gestão do parque computacional da reitoria.

3.1.3. Tais atribuições estão descritas nos artigos 95 e 96 do Regimento Geral (Resolução CONSU 27/2018 de 28/11/2018):

*Art. 95. A Coordenação de Infraestrutura de Redes e Comunicação, dirigida por um Coordenador nomeado pelo Reitor, é órgão auxiliar da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, responsável por realizar a prospecção, o projeto, a implantação e a gerência da infraestrutura de redes no âmbito da instituição.*

*Art. 96. São competências da Coordenação de Infraestrutura de Redes e Comunicação:*

*I - auxiliar no processo de elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), bem como acompanhar seu processo de implementação;*

*II - auxiliar no processo de elaboração do Plano de Contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações (PCTIC), bem como acompanhar seu processo de execução;*

*III - acompanhar, subsidiar e participar dos processos de licitações relativos à contratação de equipamentos e de empresas para execução de projetos e serviços de TIC;*

*IV - auxiliar e orientar os campi e os campi avançados na elaboração dos estudos preliminares precedentes à aquisição de equipamentos e contratação de projetos e serviços de TIC;*

*V - elaborar e propor, em articulação com os campi e os campi avançados, políticas de manutenção e atualizações tecnológicas necessárias à operacionalidade, disponibilidade e conservação dos equipamentos e serviços utilizados na Reitoria e nas unidades;*

*VI - elaborar e propor, em articulação com os campi e os campi avançados, padrões de segurança, confiabilidade e disponibilidade para equipamentos e serviços de TIC na Reitoria e nas unidades;*

**VII - propor, implantar e acompanhar indicadores dos serviços e do uso dos recursos de infraestrutura de TIC na Reitoria;**

*VIII - desenvolver estudos ou provas de conceito para aperfeiçoamento ou adequação da infraestrutura de TIC na Reitoria;*

**IX - manter, instalar e configurar os equipamentos, os sistemas operacionais e outros softwares necessários ao funcionamento dos serviços e das soluções de TIC na Reitoria;**

*X - propor, implantar e manter serviços e equipamentos que promovam a integridade de dados dos computadores servidores da Reitoria;*

*XI - propor e realizar rotinas de backups na Reitoria;*

*XII - elaborar, propor, implantar e manter, em conjunto com os campi e os campi avançados, catálogo de serviços e central única de serviços;*

**XIII - atuar no suporte de primeiro nível quanto à instalação, configuração e operação de computadores e à utilização de redes locais, de softwares e sistemas validados pela instituição, esclarecendo dúvidas e solucionando problemas na Reitoria;**

*XIV - elaborar e manter atualizados os relatórios gerenciais da área de sua competência;*

*XV - exercer outras competências que, por sua natureza, lhe sejam correlatas ou atribuídas.*

## Serviços prestados

3.1.4. Para atender às demandas de todo o IF Sudeste MG, o Datacenter da reitoria funciona ininterruptamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana e hospeda todos os sistemas institucionais e bancos de dados utilizados pela comunidade. Gerenciar esse ambiente crítico é o principal serviço da CIRC:

- 01 - link de 1Gb com a Internet;
- 01 - firewall com a tecnologia NextGen;
- 15 - servidores físicos / máquinas de médio porte;

- 55 - servidores virtuais para hospedagem de aprox. 20 sistemas institucionais;
- 07 - servidores de banco de dados;
- 01 - storage com capacidade total de 50TB;
- 02 - nobreaks com capacidade total de 30KVA;
- Refrigeração redundante e controle físico de entrada.

3.1.5. Como já mencionado a CIRC realiza a gestão da rede de dados e telefonia e da rede sem fio do prédio sede da Reitoria, que abrangem doze andares regulares mais quatro andares com anexos. A rede vertical é de fibra ótica e a rede horizontal utiliza cabo UTP:

- 01 - rack de distribuição vertical e central de dados;
- 01 - PABX e central de voz;
- 09 - racks de distribuição horizontal;
- 650 - pontos físicos de dados/voz;
- 12 - switches de médio porte;
- 11 - pontos de acesso wifi com controladora de tráfego;
- 57 - ramais telefônicos ativos.

3.1.6. Por fim, a CIRC também é responsável pelo suporte aos usuários da reitoria e seus visitantes, bem como pela gestão do parque computacional desta unidade, serviço que estamos propondo como objeto desta contratação.

### **Força de trabalho atual**

3.1.7. Como verificamos no quadro abaixo, a força de trabalho do setor está em condição muito frágil. No momento temos apenas dois profissionais em atividade para execução de todos os serviços:

<b>Cargo / Atuação</b>	<b>Situação</b>	<b>Lotação</b>
Analista de TIC / Coordenador	Em atividade	Reitoria
Analista de TIC	Em atividade	Reitoria
Técnico de Lab. de TIC	Licença não remunerada	Reitoria

3.1.8. Comparando as atribuições do setor e os servidores disponíveis constatamos claramente que a Coordenação de Infraestrutura de Redes e Comunicação não possui força de trabalho suficiente para prestar todos os serviços sob sua responsabilidade. Esta situação reflete-se no dia a dia dos demais setores da reitoria que precisam dos serviços de apoio ao usuário, mas tais serviços são deixados em segundo plano uma vez que a equipe da CIRC precisa priorizar a gestão do Datacenter Institucional e da rede do prédio.



## Necessidade de contratação

3.1.9. A contratação de serviços técnicos especializados de TIC é a forma utilizada pela Administração Pública Federal (APF) para garantir a sustentação e o provimento de serviços de TIC aos seus usuários e ao público em geral. Os contratos de terceirização de TIC são necessários para que os órgãos da APF obtenham os serviços com a quantidade e qualidade necessária, o que muitas vezes requer um quantitativo de profissionais e/ou nível de especialização não disponível em seu quadro de servidores.

3.1.10. Por todo o exposto faz-se necessário a contratação de um serviço continuado de suporte ao usuário de informática para operacionalização de uma Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Reitoria do IF Sudeste MG.

3.1.11. O serviço visa atender as demandas dos usuários quanto a utilização de hardware e software, bem como auxiliar no monitoramento do ambiente de tecnologia da informação e comunicação da Reitoria: incluindo estações de trabalho, software aplicativos, datashows, impressoras, entre outros, atuando para regularizar seu funcionamento ou direcionando as requisições de atendimento para as áreas responsáveis.

## 3.2. Alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais

ALINHAMENTO AO PDI 2021-2025	
ID	Objetivos Estratégicos
OE-12	Assegurar infraestrutura física e tecnológica adequadas às atividades administrativas e acadêmicas em todas as unidades.
OE-13	Otimizar a alocação de recursos orçamentários, favorecendo o alcance dos objetivos estratégicos.

Esta demanda foi identificada e planejada durante a execução do PDTIC em vigência, ela está alinhada aos objetivos estratégicos do PDI, mas sua descrição e previsão orçamentária será incluída no inventário de necessidades e plano de metas e ações na próxima revisão do documento.

ALINHAMENTO AO PAC 2022	
Item	Descrição
9117	Serviço de Central de Serviços de TIC. A contratação pretendida visa atender às necessidades de suporte dos usuários de TIC da Reitoria.

## 3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. Para estimar a demanda a ser atendida apresentamos informações quanto ao histórico de atendimentos e atividades do setor, bem como a descrição do ambiente.

### Histórico de chamados

3.3.2. A média de chamados de suporte foi calculada com base nos registros de atendimento da Central de Serviços do IF Sudeste MG considerando o período de 01/01/2018 a 31/12/2021 e filtradas as categorias de atendimento relacionadas com apoio ao usuário, conforme memória de cálculo e maiores detalhes dispostos no Encarte I deste Termo de Referência.

- 680 chamados por ano;
- 57 chamados por mês.

## **Ambiente**

3.3.3. Apresentamos abaixo um resumo do ambiente onde os serviços serão prestados como forma de balizar a estimativa de demanda dos serviços:

- Prédio com 12 andares;
- 650 - pontos de rede estruturada de dados e telefonia;
- 111 - usuários fixos entre servidores e terceirizados;
- 20 - estimativa de visitantes por dia;
- 155 - computadores;
- 22 - notebooks;
- 17 - impressoras departamentais;
- 15 - projetores multimídia;
- 11 - Pontos de acesso sem fio Access Points;
- 57 - Ramais telefônicos ativos.

## **Ações de manutenção preventiva**

3.3.4. Algumas ações de manutenção preventiva não estão contabilizadas no histórico de atendimentos pois foram executadas de forma esporádica, conforme a necessidade se apresentava. Relacionamos as ações realizadas nos últimos três anos:

- Atualização dos sistemas operacionais para Windows 10;
- Instalação de cliente de inventário e regularização dos nomes das estações;
- Atualização de BIOS de computadores e notebooks;
- Atualização dos firmwares de periféricos;
- Prevenção contra malware e problemas gerais nos computadores usando sistema de monitoramento de rede e a central de inventário de ativos de software e hardware.

## **Histórico de funcionamento do setor**

3.3.5. O setor responsável pelo serviço de suporte técnico aos usuários da Reitoria é a Coordenação de Infraestrutura de Redes e Comunicação, subordinada à Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação. Desde a criação do setor em 2009 tais atividades foram exercidas por no mínimo um e no máximo dois servidores.

3.3.6. Em períodos em que apenas um servidor exercia as atividades havia o apoio de dois estagiários que cumpriam 6hs diárias. Quando não havia a possibilidade de vagas de estágio, o servidor recebia o apoio dos demais profissionais do setor. Nas suas férias ou ausências às atividades eram redistribuídas para os demais ou em poucos casos suspensas, o que gerava impacto negativo no dia a dia do setor.

### **Categorias de serviço e perfis de trabalho**

3.3.7. Conforme parâmetros da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, considerando o ambiente e histórico de serviços do setor apresentados nos itens 3.1 e 3.3, apresentamos à estimativa de demanda a seguir:

<b>Serviço a ser contratado</b>		
<b>Item</b>	<b>CATSER</b>	<b>Descrição</b>
1	26980	Serviço de atendimento às requisições de serviços de TI, de suporte à resolução de incidentes e investigação de problemas de Tecnologia da Informação. Estes serviços são representados pela Central de Atendimento, que é o ponto único de contato entre o provedor do serviço e os usuários. Após o primeiro contato com a Central de Atendimento, a demanda poderá ser encaminhada para profissionais com maiores habilidades e especialistas para atendimento das requisições solicitadas.

<b>Perfil profissional e quantidade estimada</b>				
<b>Categoria de Serviço</b>	<b>Subitem</b>	<b>Perfil</b>	<b>Nível de Atendimento</b>	<b>Qtde</b>
Suporte Técnico de Microinformática	1	Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Nível Pleno	1º e 2º Remoto e Presencial	2

<b>Perfil profissional</b>		
<b>CBO de referência</b>	<b>Perfil profissional de referência</b>	<b>Descrição da atuação</b>
3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (computadores, periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventivas no parque de equipamentos de TIC.

3.3.8. O quantitativo de profissionais estimado é considerado adequado para cumprir os requisitos de prazos do Acordo de Nível de Serviço (ANS), indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), e horários e escala de atendimento e foi definido com base nos estudos de ambiente e histórico de atividades do setor (itens 3.1 e 3.3), mas destaca-se que o dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços conforme as metas definidas é de responsabilidade da CONTRATADA.

3.3.9. Conforme §1 do art. 2º da Portaria SGD/ME Nº 6.432, de 15 de junho de 2021, a presente contratação não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.

### **3.4. Parcelamento da solução de TIC**

Esta contratação possui apenas um item, portanto não se aplica o parcelamento, devendo a adjudicação ser realizada por preço global.

### **3.5. Resultados e benefícios a serem alcançados**

Esta contratação espera alcançar os seguintes benefícios:

- I. Operacionalizar uma Central de Serviços de TIC com os níveis de atendimento preconizados pelas melhores práticas do gerenciamento de serviços (ITIL);
- II. Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Reitoria do IF Sudeste MG;
- III. Atender as demandas de suporte dos usuários de TIC da Reitoria do IF Sudeste MG quanto a utilização de hardware e software, proporcionando um ambiente de TIC com alta disponibilidade ao usuário;
- IV. Desonerar a deficitária equipe da Coordenação de Infraestrutura de Redes e Comunicação para atuar em atividades mais especializadas como contratações e gestão do datacenter e serviços de rede;
- V. Aumentar o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela Coordenação de Infraestrutura de Redes e Comunicação;
- VI. Aumentar a capacidade e melhorar qualidade dos atendimentos aos usuários de TIC, com canais adequados para registro e resolução de problemas;
- VII. Manter os equipamentos de TIC (hardware) da Reitoria do IF Sudeste MG em pleno funcionamento e com maior tempo de uso e vida possível;
- VIII. Criação de uma base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TIC da Reitoria do IF Sudeste MG;
- IX. Atendimento remoto (Nível I) e presencial (Nível II) tempestivo, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, transações, hardware, software, aplicativos, e demais produtos e serviços, disponíveis na rede da Reitoria do IF Sudeste MG;

- X. Redução do tempo de restauração dos recursos dos usuários, minimizando o impacto nos processos de negócios da Reitoria do IF Sudeste MG, conforme o Acordo de Níveis de Serviços (ANS) e prioridades determinados;
- XI. Pagamento transparente de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação em função de resultados alcançados.

## **4 - ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **4.1. Requisitos gerais da contratação**

4.1.1. A contratação pretendida visa atender às necessidades de suporte dos usuários de TIC da Reitoria, prestando atendimento quanto ao uso e funcionamento dos recursos, bem como auxiliando na gestão, distribuição e monitoramento dos ativos de microinformática: estações de trabalho, software aplicativos, datashows e impressoras, entre outros.

4.1.2. O serviço de suporte aos usuários deve atuar como ponto único de contato para registro e acompanhamento de demandas quanto ao parque computacional e os diversos sistemas administrativos e finalísticos da instituição, utilizados para execução dos programas e projetos.

4.1.3. O funcionamento adequado dos recursos de TIC são imprescindíveis para que a instituição cumpra com os seus objetivos institucionais. Os incidentes ocorridos podem afetar a realização de atividades essenciais e de apoio e, assim, refletir nos resultados esperados.

4.1.4. Para atender tais necessidades será preciso a operacionalização de uma Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação com as seguintes características:

#### **Central de Serviços de TIC**

- I. Serviço de Central de Serviços de TIC visando apoiar os usuários na utilização dos recursos de informática (suporte técnico) da Reitoria do IF Sudeste MG atuando como Ponto Único de Contato;
- II. Receber demandas dos usuários de TIC, registrar e realizar o atendimento de primeiro nível de forma remota quanto a utilização de hardware e software homologado;
- III. O registro das demandas deve ser realizado através dos seguintes canais: sistema web e ramal telefônico;
- IV. Realizar o atendimento de segundo nível de forma presencial e escalonado sempre que não for possível o pronto atendimento remoto;
- V. Reportar a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços para as áreas de atendimento de maior nível / complexidade;
- VI. Auxiliar na gestão, distribuição e monitoramento dos ativos de microinformática: estações de trabalho, software aplicativos, datashows e impressoras;
- VII. Realizar ações periódicas de manutenção preventiva no sistema operacional e aplicações das estações de trabalho.

## Cardápio de serviços

- VIII. Prestar atendimento para os serviços destacados no Encarte II - Cardápio de Serviços da CIRC;
- IX. O Cardápio de Serviços poderá ser atualizado periodicamente, incluindo serviços não listados e/ou modificando os Acordos de Nível de Serviço (ANS), em comum acordo entre as partes.

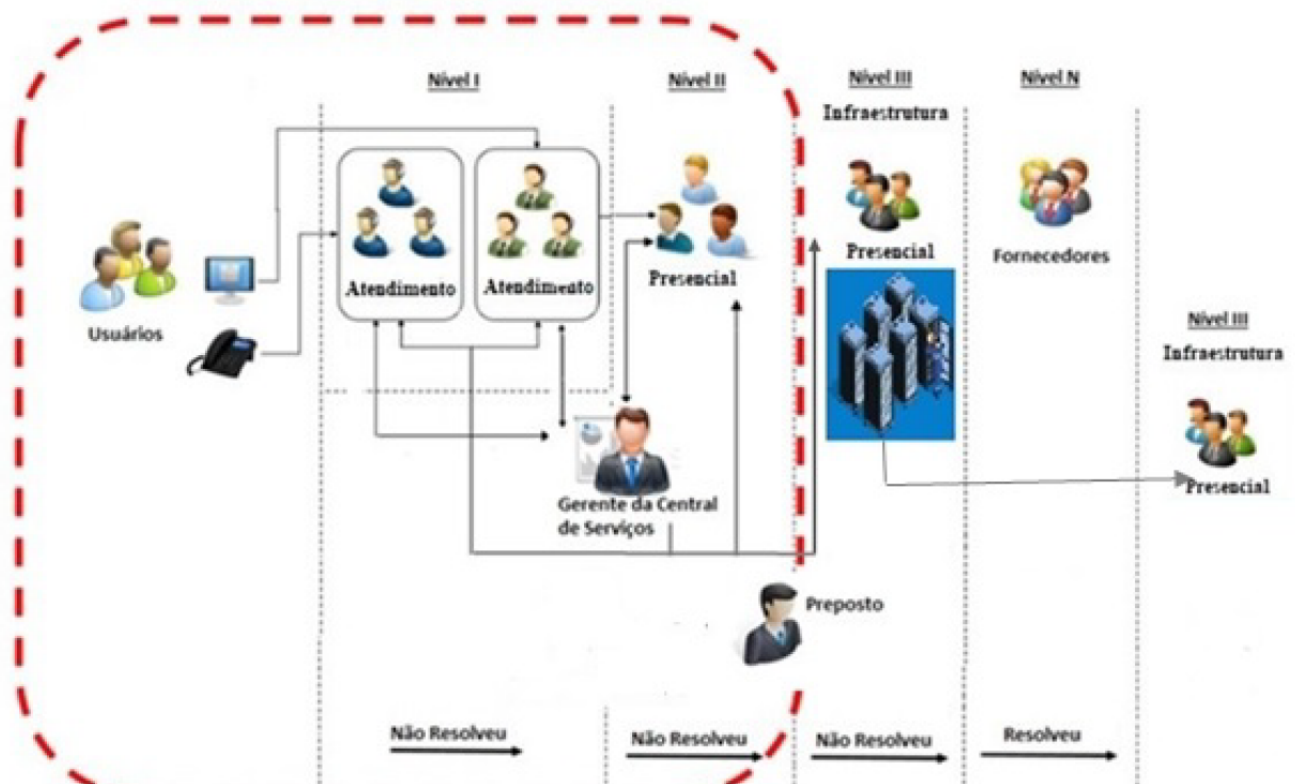
## Qualidade no atendimento

- X. Buscar a resolução da solicitação no primeiro contato sempre que possível;
- XI. Atender os prazos para atendimento e solução de cada chamado conforme o Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelecido no Cardápio de Serviços e nos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) previstos no contrato;
- XII. Todos os atendimentos deverão observar o Código de Ética e Conduta, a POSIC e demais normas, políticas e regulamentos vigentes no IF Sudeste MG.

## 4.2. Requisitos de negócio

4.2.1. A Central de Serviços de TIC é responsável não só por identificar, mas também por seguir e monitorar o processo de resolução de todos os incidentes registrados, mesmo que estes já tenham sido escalados para outra área técnica ou outros fornecedores.

4.2.2. A Central de Serviços deve monitorar o status e o progresso de todos os incidentes, sendo capaz de manter o usuário sempre informado, direcionar e melhorar os serviços providos, estando em completa aderência aos processos da instituição e a metodologia ITIL (Information Technology Infrastructure Library ou Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação).



## Fluxo prestação de serviços de TIC

4.2.3. No IF Sudeste MG a Coordenação de Infraestrutura de Redes e Comunicação atua na prestação de serviços através de duas áreas especializadas:

- Serviços aos usuários: Níveis I e II;
- Serviços de infraestrutura: Nível III em diante.

4.2.4. **Em função da Reitoria já possuir um corpo técnico em TIC esta contratação visa atender somente os Níveis I e II (um e dois) do Fluxo de Prestação de Serviços de TIC**, de forma a desonerar a equipe da Coordenação de Infraestrutura de Redes e Comunicação, permitindo-lhes atuar nos níveis especializados, Nível III (três), e demais atividades de gestão.

4.2.5. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no modelo ITIL v3.

4.2.6. O primeiro nível é o atendimento ao usuário através do acionamento da central de chamados, caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente pelo Nível I, deverá ser escalado para o Nível II que deve realizar o atendimento de forma presencial.

4.2.7. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou necessitem de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o Nível III de atendimento, que é de responsabilidade das áreas especializadas de infraestrutura ou até mesmo fornecedores externos de soluções.

## 4.3. Requisitos legais, de segurança e privacidade das informações

4.3.1. A contratação em questão configura-se como Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação devendo ser orientada principalmente pela IN SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 (e suas alterações) com aplicação subsidiária da IN SG/ME nº 5, de 26 de maio de 2017.

4.3.2. Por se tratar de serviço de atendimento a usuários de TIC aplica-se a Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e sua atualização Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, bem como demais legislação correlata a contratações na Administração Pública Federal. Abaixo destacamos os normativos principais:

- I. **Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 e suas alterações**: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
- II. **Instrução Normativa SG/ME nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações**: Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
- III. **Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021**: Estabelece modelo de contratação de

serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.

- IV. [Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022](#): Altera o Anexo II da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.

4.3.3. Os colaboradores que atuarem na prestação dos serviços, devem sempre observar em suas condutas e atividades:

- I. o [Código de Ética do IF Sudeste MG](#);
- II. a [Política de Segurança da Informação e Comunicação do IF Sudeste MG \(POSIN\)](#)
- III. a [Política de Proteção de Dados Pessoais do IF Sudeste MG \(PPDP\)](#);
- IV. e demais regulamentos vigentes na instituição.

4.3.4. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

4.3.5. Todas as informações das quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros. A CONTRATADA não poderá divulgar, mesmo que em caráter estatístico, quaisquer informações originadas no IF Sudeste MG sem prévia autorização.

4.3.6. O Termo de Confidencialidade, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, no momento da assinatura do contrato, e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução do contrato, no primeiro dia de prestação de serviço, encontram-se nos Encartes IV e V deste Termo de Referência.

4.3.7. A CONTRATADA deverá comunicar ao IF Sudeste MG, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da instituição.

## **4.4. Requisitos temporais**

Apresentamos na tabela a seguir os marcos temporais das fases de preparação, execução e



transição da solução de TIC a ser contratada, considerando o prazo contratual de 24 (vinte e quatro) meses. Este prazo poderá ser estendido ou alterado ao longo da execução conforme legislação vigente.

<b>Vigência Contratual</b>	<b>Etapa</b>	<b>Prazo</b>	<b>Descrição</b>
Pré-vigência	Assinatura do Contrato e emissão da ordem de serviço inicial	-	O contrato deve ser assinado com início da vigência postergada em 30 dias. No dia da assinatura também deve ser emitida a ordem de serviço inicial, registrando assim o início do período de preparação da empresa.
	Período de preparação	30 dias	Preparação da empresa, levantamento de informações e elaboração do plano de implantação e execução dos serviços.
	Reunião inicial	Até 5 dias antes da vigência	Reunião inicial com apresentação do preposto, do plano de implantação e execução dos serviços e da documentação dos colaboradores.
Vigência	Período de implantação sem glosa	2 meses	Implantação dos serviços com alocação dos colaboradores e parametrização dos sistemas, aplicativos e demais rotinas.
	Período de implantação com glosa parcial	1 mês	Período de adaptação para efetiva prestação dos serviços.
	Período de execução regular	19 meses	Período de execução regular dos serviços.
	Período de transição contratual	2 meses	Período de transição quando houver rescisão ou término do contrato.
Pós-vigência	Período de garantia técnica	3 meses	Garantia técnica ao fim da prestação dos serviços.

#### **4.5. Requisitos sociais, ambientais e culturais**

Toda documentação elaborada pela CONTRATADA, incluindo relatórios, planos, manuais, base de conhecimento, entre outros, deverá ser disponibilizada em formato digital, para evitar impacto sobre recursos naturais decorrentes da produção e desfazimento de material impresso.

#### **4.6. Requisitos de projeto e implantação**

4.6.1. No início da prestação dos serviços serão necessárias ações conjuntas entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE de forma a preparar o ambiente da Central de Serviços de TIC.

4.6.2. Todas as atividades relacionadas aos requisitos de projeto e implantação devem ocorrer às expensas da CONTRATADA, não fazendo jus a qualquer pagamento ou ressarcimento por parte da CONTRATANTE na execução de tais ações.

4.6.3. A multa pelo não atendimento dos requisitos de projeto e implantação nos prazos

estipulados será de 5% do valor total do contrato, podendo esse valor ser abatido em notas fiscais futuras.

4.6.4. A CONTRATADA poderá solicitar a prorrogação dos prazos mediante justificativa fundamentada, que será avaliada e acatada pela CONTRATANTE em casos fortuitos e de força maior.

### **Período de Preparação**

4.6.5. O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias da assinatura do contrato. Neste período a CONTRATADA deverá levantar informações necessárias e poderá realizar visitas e reuniões para formulação e apresentação do **Plano de Implantação e Execução dos Serviços**.

### **Plano de Implantação e Execução dos Serviços (PIES)**

4.6.6. Com base nas informações recolhidas a CONTRATADA deverá entregar uma primeira versão do PIES até 5 (cinco) dias antes da alocação de colaboradores.

4.6.7. O plano deverá descrever as atividades de preparação e execução a serem realizadas, conter uma análise das ferramentas e recursos disponibilizados pela CONTRATANTE (Sistema GLPI, acesso remoto, computadores para colaboradores etc).

4.6.8. O plano deve apresentar um cronograma com fases, etapas, prazos e responsáveis, e demais informações necessárias à consecução do contrato, a CONTRATANTE poderá solicitar revisões ou ajustes desse documento durante o Período de Implantação.

### **Período de Implantação (PERI)**

4.6.9. O período de implantação terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do início da vigência do contrato.

4.6.10. Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: nos dois primeiros meses, não serão observados os níveis mínimos de serviço para finalidade de aplicação de glosas; no mês seguinte serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5 para aplicação de glosas parciais.

4.6.11. Com o término do PERI os níveis mínimos de serviço e demais exigências contratuais relacionadas serão observadas integralmente.

4.6.12. Durante o PERI a CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias para a utilização das ferramentas, softwares e aplicações utilizados para a correta execução contratual.

### **Preposto e reunião inicial**

4.6.13. Além da equipe técnica a CONTRATADA deverá indicar um preposto que a representará durante a execução do contrato, o preposto poderá acumular a função técnica ou ser representado por outro profissional da empresa.

4.6.14. O preposto deverá estar disponível para contato telefônico, por e-mail e também participar de reuniões pré-agendadas com a equipe da CIRC, bem como da reunião inicial do contrato.

4.6.15. A reunião inicial do contrato deve ser realizada até 5 (cinco) dias antes da vigência contratual, e nesta reunião deve ser apresentado oficialmente o Plano de Implantação e Execução dos Serviços e a documentação dos colaboradores que comporão a equipe.

### **Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC**

4.6.16. O IF Sudeste MG irá fornecer o sistema e a infraestrutura de hospedagem, será disponibilizado uma instalação limpa do Sistema GLPI que é um sistema de código aberto para gerenciamento de ativos de TI, rastreamento de problemas e central de serviços.

4.6.17. Em função da estrutura multicampi da instituição, O Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC será utilizado para prestação dos serviços previstos neste contrato, mas também deverá ser utilizado pelas equipes das outras unidades, necessitando, portanto, a devida configuração de entidades ou unidades de prestação de serviços distintas no sistema.

4.6.18. Caberá à CONTRATADA realizar a configuração do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC conforme as necessidades do contrato e demais necessidades apontadas pela CIRC. Esta atividade deve ser realizada num prazo máximo de até 30 (trinta) dias após o início da vigência contratual, sob pena de multa.

### **Inventário de Ativos de TIC**

4.6.19. A CONTRATADA deverá realizar um levantamento, manual ou automatizado, de todos os ativos de TIC da Reitoria: estações de trabalho, notebooks, datashows e impressoras. Esta atividade deve ser realizada num prazo máximo de 60 (sessenta) dias após o início da vigência contratual, sob pena de multa.

4.6.20. O cadastro dos ativos deve ser realizado no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, contendo no mínimo as seguintes informações (quando aplicáveis): Patrimônio; Marca; Modelo; Service tag; Endereço IP; Processador; Memória; Capacidade de armazenamento; Versão do sistema operacional; Versão do pacote de escritório.

4.6.21. O inventário de ativos deverá ser mantido constantemente atualizado, podendo ser solicitado relatório do mesmo a qualquer momento pela CIRC.

### **Atualização inicial do parque computacional**

4.6.22. A CONTRATADA deverá atualizar os computadores e notebooks da Reitoria do IF Sudeste MG para a versão mais recente do MS-Windows e MS-Office de acordo com as licenças disponíveis e orientações da CIRC. Esta atividade deve ser realizada num prazo máximo de 90 (noventa) após o início da vigência contratual, sob pena de multa.

### **Capacitação para uso do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC**

4.6.23. Após a parametrização do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, a CONTRATADA deverá promover uma capacitação de no mínimo 4h (quatro horas) para os profissionais da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

4.6.24. Esta capacitação tem como objetivo preparar a equipe da CONTRATANTE para o devido uso das funções de requisição, acompanhamento, inventário e extração de relatórios constantes no sistema, bem como atuarem como multiplicadores para treinamento dos usuários nas funções de requisição e acompanhamento dos chamados, e deve ser realizada num prazo máximo de 30 (trinta) após o início da vigência contratual, sob pena de multa.

## 4.7. Requisitos de arquitetura tecnológica

4.7.1. A seguir apresentamos as principais ferramentas tecnológicas que serão fornecidas pelo IF Sudeste MG para prestação dos serviços, tais ferramentas já estão em uso na instituição ou foram homologadas.

4.7.2. Caso haja necessidade de troca ou inclusão de ferramentas não listadas no item 4.7.4, deve-se apresentar proposta de uso da mesma no Plano de Implantação e Execução dos Serviços. Cabendo à CONTRATANTE realizar a avaliação e emitir seu parecer.

4.7.3. As ferramentas propostas devem ser software livre ou caso tenham custo de licenciamento o mesmo deve ficar a cargo da CONTRATADA, sem ônus adicional à prestação dos serviços.

4.7.4. Caberá à CONTRATADA realizar a configuração do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, plugins complementares e demais ferramentas a serem utilizadas na prestação dos serviços:

- I. **Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC:** [Sistema GLPI](#) - é um sistema de código aberto para gerenciamento de ativos de TI, rastreamento de problemas e central de serviços;
- II. **Sistema de Inventário de Ativos de TIC:** [OCS Inventory NG](#) - sistema de inventário de ativos de TIC que permite levantar informações sobre o hardware e o software dos computadores conectados à rede através de um agente instalado em cada computador. Permite visualizar o inventário por meio de uma interface web e pode ser integrado ao Sistema GLPI;
- III. **Conexão remota:** [Área de Trabalho Remota do Windows 10](#) - também conhecido como Windows Remote Desktop, é um aplicativo integrante do sistema operacional Windows 10 que permite a conexão remota entre computadores;
- IV. **Gerenciamento de imagens:** [Clonezilla](#) - aplicativo para clonagem de imagem de computadores e gerenciamento de partições. Permite a realização de backup e recuperação rápida de sistemas.

4.7.5. Os computadores e notebooks da Reitoria do IF Sudeste MG possuem a seguinte configuração e aplicativos principais:

- I. Sistema Operacional: Microsoft Windows 10 Pro;

- II. Suíte de Escritório: Microsoft Office ou LibreOffice;
- III. Navegadores: Google Chrome, Mozilla Firefox e Navegador PJE;
- IV. Drive em nuvem: Google Drive;
- V. Aplicativos de apoio: Leitor e manipulador de PDF, Compactador ZIP;
- VI. Gerenciadores de tokens do governo federal.

## **4.8. Requisitos de garantia**

### **Garantia da execução**

4.8.1. Não haverá exigência de garantia contratual de execução uma vez que não haverá pagamento antecipado pelo serviço que será prestado pela CONTRATADA e aferido mensalmente por meio de demandas registradas no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC e pelos Níveis Mínimos de Serviço.

### **Garantia técnica dos serviços**

4.8.2. Todos os serviços executados, independentes do recebimento ou do aceite definitivo, terão garantia durante a vigência do contrato e adicionalmente de 3 (três) meses após o encerramento contratual.

4.8.3. Durante o período acima mencionado, qualquer defeito, erro ou falha nos serviços executados prestados deverá ser reparado sem ônus para a CONTRATANTE. Essa garantia deverá incluir todos os produtos e artefatos produzidos.

4.8.4. Durante o período de garantia, todas as despesas com a equipe necessária para o atendimento de garantia serão custeadas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

4.8.5. O prazo de correção de demanda será definido em 50% do prazo estipulado inicialmente. A critério da CONTRATANTE, no interesse da administração, o prazo poderá ser ampliado.

4.8.6. Para realização de garantia serão abertas Ordens de Serviço. Serão aplicados os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e eventuais glosas poderão ser descontadas nas faturas a vencer ou de valores retidos, ou ainda cobradas por meio de Guia de Recolhimento da União (GRU).

4.8.7. A não resolução das Ordens de Serviço de garantia nos prazos estabelecidos neste instrumento ensejará aplicação de sanções.

## **4.9. Requisitos de transição**

4.9.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento a CONTRATADA deverá realizar a transição contratual com transferência de tecnologia, informações, base de conhecimento e documentação técnica, de todos os serviços executados, implantados ou modificados, incluindo a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que

venha a executar os serviços.

4.9.2. A empresa CONTRATADA deverá iniciar as atividades de transição 60 (sessenta) dias antes do prazo de encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços. A CONTRATADA poderá estabelecer um prazo inferior caso haja rescisão contratual.

4.9.3. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos projetos e serviços contratados deverão ser disponibilizados aos técnicos da CONTRATANTE ou empresa por ela designada.

4.9.4. Para desenvolvimento das atividades a CONTRATADA **deverá apresentar um Plano de Transição** devendo abordar, no mínimo, os seguintes tópicos: profissionais envolvidos, papéis e responsabilidades, cronograma do repasse de conhecimento contendo as etapas e atividades com suas respectivas datas de início e término, os recursos envolvidos, relatório detalhado dos serviços executados com nível de atendimento, os documentos, produtos e artefatos produzidos durante a execução contratual, de tal forma que a equipe que assumirá a operação tenha condições dar continuidade aos serviços.

4.9.5. Nenhum pagamento será devido à empresa CONTRATADA pela elaboração ou pela execução do plano de transição.

4.9.6. Caso a CONTRATADA ou seus representantes não cooperem ou retenham qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para a CONTRATANTE ou um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando a CONTRATADA às obrigações em relação a todos os danos causados ao IF Sudeste MG.

## 4.10. Requisitos de experiência profissional

4.10.1. Os profissionais que prestarão os serviços de atendimento ao usuário Nível I e Nível II devem possuir as seguintes qualificações:

<b>Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno</b>	
Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (computadores, periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventivas no parque de equipamentos de TIC. <b>CBO de referência: 3132-20.</b>	
<b>Formação</b>	<b>Modo de Comprovação</b>
Formação técnica ou superior completa na área de Tecnologia da	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico ou de graduação na área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior

Informação.	reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC.
<b>Experiência Profissional</b>	<b>Modo de Comprovação</b>
Experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de suporte ao usuário.	Registro em Carteira de Trabalho ou contratos executados pelo funcionário com a devida documentação para comprovação da participação do profissional na execução das atividades.
<b>Capacitação</b>	<b>Modo de Comprovação</b>
Conhecimentos de montagem, manutenção e configuração de computadores.	Certificado de conclusão de curso de capacitação com no mínimo 20h.
Conhecimentos em boas práticas do modelo ITIL v3 ou superior.	Certificado de conclusão de curso de capacitação com no mínimo 20h.

4.10.2. A comprovação dos requisitos deve ser realizada através do encaminhamento de currículo vitae do colaborador, cópia do documento de identificação, cópia da carteira de trabalho ou contratos com comprovação, cópia dos diplomas e certificados de conclusão de cursos.

4.10.3. Tais documentos devem ser encaminhados para análise prévia e parecer do fiscal do contrato antes do início das atividades de cada colaborador.

## 4.11. Requisitos de metodologia de trabalho

4.11.1. A Central de Serviços de TIC é o ponto único de contato entre os usuários e as demais áreas de atendimento, provendo atendimento em diversos níveis, com registro de solicitações de demandas, reporte de falhas e esclarecimento de dúvidas referente aos serviços ofertados.

4.11.2. Cada uma das áreas especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos.

4.11.3. Todos os atendimentos devem observar as recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão da Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação.

### Requisitos gerais dos serviços

4.11.4. Apresentamos abaixo os requisitos gerais das atividades a serem desempenhadas para atendimento ao usuário Nível I e Nível II:

- I. Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade;
- II. Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não

- explicitamente relacionadas;
- III. Deverão reportar a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços para a Área de Infraestrutura (Nível III) e/ou a Coordenação da CIRC;
  - IV. Deverão comunicar qualquer incidente de segurança que coloquem em risco as instalações ou as informações do CONTRATANTE;
  - V. Deverão participar de reuniões com a equipe da DTIC, desde que previamente agendadas e para tratar de assuntos relativos à sua especialidade de atuação;
  - VI. Deverão produzir, sempre que demandado, relatórios de atendimento com indicadores de níveis serviço e satisfação dos usuários;
  - VII. Deverão criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas dentro da sua especialidade sempre que demandada;
  - VIII. Deverão abrir chamado junto a garantia e suporte especializado caso seja identificado problemas referentes à garantia contratual de equipamentos ou soluções de TIC;
  - IX. Fazer uso exclusivo de sistemas operacionais e softwares aplicativos, licenciados ou livres, sempre homologados pela instituição;
  - X. Preservar e restaurar o backup de informações dos usuários durante as manutenções, de acordo com as políticas da instituição;
  - XI. Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação do CONTRATANTE.

### **Atendimento ao Usuário Nível I**

4.11.5. O Atendimento ao Usuário Nível I consiste na oferta de atendimento aos usuários de TIC da Reitoria do IF Sudeste MG realizado através de sistema web e ramal telefônico, sendo responsável pelo restabelecimento da operação normal dos recursos o mais rápido possível, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições, incidentes e problemas para os níveis seguintes.

4.11.6. O atendimento de Nível I deve abranger todos os recursos computacionais dos usuários de TIC, tais como: estações de trabalho, softwares aplicativos, soluções e serviços disponíveis na intranet ou internet, datashows, impressoras e outros periféricos.

4.11.7. Tais atendimentos devem ser realizados por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa, utilizando o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC e a base de conhecimentos informatizada, que conterão as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas ou falhas em sistemas e equipamentos.

4.11.8. Requisitos para o Atendimento ao Usuário Nível I:

- I. Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TIC que acessam a central de atendimento;



- II. Realizar o atendimento de demandas dos usuários recebidas através do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC e ramais telefônicos disponibilizados pelo CONTRATANTE;
- III. Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC;
- IV. Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, bem como o seu setor e ramal de contato, mantendo atualizados os registros históricos de demandas;
- V. Utilização de ferramenta de acesso remoto disponibilizada pelo CONTRATANTE para realização do primeiro atendimento;
- VI. Os chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto Nível I somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento;
- VII. Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial (Nível II) ou para alguma das áreas especializadas de infraestrutura;
- VIII. Caso o incidente reportado esteja relacionado com problemas ou indisponibilidade de serviços ou sistemas de uso coletivo, o chamado deverá ser direcionado para a área especializada de infraestrutura. O escalamento do chamado deverá ser registrado no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC;
- IX. Os prazos para atendimento e solução de cada chamado não deverão exceder os Acordos de Nível de Serviço (ANS) estabelecidos no cardápio de serviços;
- X. A área de atendimento de nível I deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas;
- XI. Os chamados serão classificados no próprio Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, de acordo com os requisitos de urgência e impacto. A classificação deverá seguir a definição de prioridade do CONTRATANTE para cada categoria de serviço ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a ordem de atendimento de cada chamado escalado;
- XII. Realizar o atendimento das solicitações dos usuários que sejam de competência do primeiro nível, ou seja, as solicitações que puderem ser atendidas de forma remota, tais como a alteração de configurações, a instalação de softwares e a verificação de falhas;
- XIII. Escalar as demandas para o Atendimento ao Usuário Nível II nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento em primeiro nível, ou para a área especializadas de infraestrutura, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento;

- XIV. Acompanhar as demandas encaminhadas para o suporte e garantia de equipamentos ou soluções de TIC abertos, reportando o andamento e acompanhando os prazos definidos pela CONTRATANTE;
- XV. Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados pela área especializada de infraestrutura ou pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela CIRC;
- XVI. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (followup);
- XVII. Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento ao Coordenador da CIRC;
- XVIII. Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas;
- XIX. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte nível I quanto ao uso de aplicativos e sistemas corporativos de comunicação utilizados pelo IF Sudeste MG;
- XX. Analisar e informar ao Coordenador da CIRC sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento;
- XXI. Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral;
- XXII. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática;
- XXIII. Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução das requisições e dos incidentes;
- XXIV. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços;
- XXV. Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- XXVI. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte nível I sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
- XXVII. Realizar acompanhamento de pós-atendimento junto aos usuários de soluções de TIC, visando averiguar o nível de satisfação com os serviços prestados pela central de atendimento;
- XXVIII. Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir os índices de atendimento e de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal.

## Atendimento ao Usuário Nível II

4.11.9. O Atendimento ao Usuário Nível II é responsável pela atuação in loco, solucionando presencialmente as demandas que não puderam ser resolvidas no primeiro nível de atendimento. Também é responsável pela instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos e softwares aplicativos.

4.11.10. Este atendimento compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução das requisições e incidentes de hardware, software, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos, assim como a instalação, configuração e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.

4.11.11. O atendimento será prestado a partir do escalamento do chamado pela Central de Serviços. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, dentro das dependências da Reitoria do IF Sudeste MG.

4.11.12. Os chamados serão previamente classificados pelo atendimento de Nível I e escalados para para o Nível II. Devendo ser atendidos de acordo com o seu grau de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.

4.11.13. Este nível de atendimento também será responsável por apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware, software).

4.11.14. Requisitos para o Atendimento ao Usuário Nível II:

- I. Executar todos os atendimentos técnicos envolvendo hardware e software aos usuários de TIC, preferencialmente de forma presencial;
- II. Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento de aplicativos e sistemas nas estações de trabalho;
- III. Executar, ou acompanhar fornecedores, na realização de manutenção preventiva e/ou corretiva de hardwares e/ou softwares;
- IV. Realizar a configuração e formatação de microcomputadores e notebooks;
- V. Instalar e substituir impressoras e scanners de propriedade do CONTRATANTE, ou acompanhar fornecedores de tais soluções na execução das atividades;
- VI. Auxiliar no monitoramento e apoiar a configuração de rede dos ativos de microinformática em funcionamento na Reitoria do IF Sudeste MG;
- VII. Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos;
- VIII. Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente;

- IX. Instalar e configurar softwares homologados nas estações de trabalho do CONTRATANTE;
- X. Apoiar o gerenciamento e controle das licenças de softwares utilizadas nas estações de trabalho;
- XI. Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware, software), revisando-o sempre que solicitado pela CIRC;
- XII. Encerrar as requisições de serviço e incidentes corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso;
- XIII. Acompanhar a realização de webconferência nas salas de reunião e estações de trabalho da Reitoria do IF Sudeste MG, incluído testes de conexão e suporte aos usuários no uso dos equipamentos;
- XIV. Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo hardware e software, de acordo com os normativos internos da CONTRATANTE;
- XV. Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE;
- XVI. Reportar as ocorrências ao Coordenador da CIRC, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos;
- XVII. Identificar com precisão o serviço, sistema e/ou equipamento de origem do incidente;
- XVIII. Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário, por exemplo em caso de vigência da garantia de produtos de informática;
- XIX. Escalar chamados para a área especializada de infraestrutura, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TIC;
- XX. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento;
- XXI. Reportar incidentes e problemas similares ou recorrentes para a área especializada de infraestrutura, a fim de determinar a sua causa raiz;
- XXII. Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela área de atendimento nível I em ocorrências posteriores;
- XXIII. Gerar imagens de desktops e notebooks para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos;
- XXIV. Garantir a padronização e a aplicação das regras de compliance definidas para estações de trabalho e notebooks;
- XXV. Realizar recolhimento de equipamentos de TIC juntos aos usuários da CONTRATANTE para elaboração de laudos técnicos e manutenções;
- XXVI. Realizar a elaboração de Laudos Técnicos de Equipamentos de TIC na devolução destes

pelos usuários da CONTRATANTE;

XXVII. Realizar coleta e entrega de equipamentos de TIC na área responsável pela guarda dos equipamentos.

## **4.12. Outros requisitos aplicáveis**

4.12.1. Todas as atividades da Central de Serviços de TIC deverão ser realizadas com recursos disponibilizados pela Reitoria do IF Sudeste MG: sala, móveis, computadores, ramais telefônicos, sistemas e softwares aplicativos;

4.12.2. Em função das características e volume de serviços a Central de Serviços de TIC deve operar presencialmente nas dependências da Reitoria do IF Sudeste MG, situado à Rua Luz Interior, nº 360, Bairro Estrela Sul - CEP 36030-713 - Juiz de Fora - MG;

4.12.3. As atividades devem ser realizadas no horário de 8h às 12h e 13h às 17h, em dias úteis de segunda a sexta-feira, totalizando oito horas diárias e quarenta horas semanais;

4.12.4. Todos os profissionais que atuarem na prestação dos serviços devem zelar pelo bom relacionamento com os usuários, e realizar suas atividades de forma identificada, cordial, clara e objetiva.

## **5 - RESPONSABILIDADES**

### **5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais do contrato para acompanhar e fiscalizar sua execução.

5.1.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

5.1.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

5.1.4. Encaminhar formalmente as demandas por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

5.1.5. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

5.1.6. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis quando necessário.

5.1.7. Encaminhar formalmente as demandas por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

5.1.8. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

5.1.9. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.1.10. Fornecer os materiais, equipamentos, informações, documentação, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência, necessárias ao desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.

5.1.11. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços após seu recebimento, aplicando as glosas cabíveis quando necessário.

## **5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

5.2.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

5.2.2. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato.

5.2.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

5.2.4. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

5.2.5. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

5.2.6. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.

5.2.7. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

5.2.8. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais

devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

5.2.9. Para cada novo profissional alocado na execução dos serviços, que tenha relação com o objeto do contrato, a CONTRATADA deverá entregar o currículo e os comprovantes de experiência, formação e capacitação conforme o item 4.10 deste Termo de Referência.

5.2.10. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

5.2.11. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante.

5.2.12. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

5.2.13. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

5.2.14. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

5.2.15. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

5.2.16. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

## **6 - MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **6.1. Rotinas de execução**

6.1.1. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela atestação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é responsável pela gestão e execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários e ainda por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) exigidos neste Termo de Referência.

6.1.2. A reunião inicial do contrato deve ser realizada após a assinatura do contrato e em até 5 (cinco) dias antes do início da vigência contratual. Esta reunião deve ser convocada pelo Gestor do Contrato e registrada em ata. Deve contar com a participação do gestor e fiscais por parte da

CONTRATANTE, e pelo representante legal da CONTRATADA que apresentará o seu respectivo preposto. Caso necessário, o Gestor do Contrato pode convidar outros interessados por ele identificados.

6.1.3. A pauta da reunião inicial deve observar pelo menos:

- I. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Plano de Implantação e Execução dos Serviços, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência, conforme descrito neste Termo de Referência;
- II. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- III. O repasse à contratada de informações necessários à execução dos serviços por parte da CONTRATANTE;
- IV. A disponibilização de infraestrutura à CONTRATADA, quando couber.

6.1.4. O Período de Preparação terá a duração de 30 (trinta) dias a partir da data de assinatura do contrato. Neste período a CONTRATADA deverá realizar as atividades de preparação para apresentação do Plano de Implantação e Execução dos Serviços conforme itens 4.4 e 4.6 deste Termo de Referência.

6.1.5. O Período de Implantação terá a duração de 90 (noventa) dias a partir da data de início de vigência do contrato. Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados conforme itens 4.4 e 4.6 deste Termo de Referência.

6.1.6. Após o Período de Implantação inicia-se a prestação regular dos serviços, os níveis mínimos de serviço e demais exigências contratuais relacionadas serão observadas integralmente.

6.1.7. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando os serviços executados e seus respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com os Níveis Mínimos de Serviços e demais requisitos exigidos neste Termo de Referência.

6.1.8. Os relatórios operacionais e gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução do contrato.

6.1.9. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pela Coordenação de Infraestrutura de Rede e Comunicação e pelo IF Sudeste MG.

6.1.10. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução técnica e contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis.

6.1.11. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente para a equipe de fiscalização os resultados da prestação dos serviços por meio de relatórios consolidados mensais, podendo ser solicitados outros relatórios sob demanda, bem como reuniões de apresentação de resultados, sempre que



necessário.

6.1.12. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica.

6.1.13. Todas as atividades da CONTRATADA deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços de TIC da CONTRATANTE.

6.1.14. A CONTRATADA deverá prever a execução de serviços programados, incluindo manutenções preventivas e acompanhamento de fornecedores em horários previamente acordados com os usuários. Os serviços programados de maior volume deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados pela Coordenação de Infraestrutura de Redes e Comunicação.

6.1.15. A CONTRATADA deverá realizar serviços de suporte e resolução de incidentes atendendo aos prazos e NMS definidos.

6.1.16. Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento, todos os funcionários da CONTRATADA deverão ser registrados pelo regime CLT ou possuir contratos de prestação de serviços.

6.1.17. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os Níveis Mínimos de Serviços exigidos neste Termo de Referência.

6.1.18. Todos os profissionais que atuarão no contrato deverão possuir os requisitos de experiência profissional e capacitação e deverão passar pela análise da equipe de fiscalização conforme descrito no item 4.10.

6.1.19. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus Analistas/Especialistas como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência.

6.1.20. No caso da CONTRATANTE detectar alguma falha, inconsistência ou incorreção na execução dos serviços, estes deverão ser corrigidos sem qualquer tipo de ônus para a instituição, se o serviço estiver dentro do prazo de garantia contratual.

6.1.21. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no contrato.

6.1.22. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos

executados será de propriedade da CONTRATANTE.

6.1.23. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos e softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE.

6.1.24. Caso ocorra algum impedimento à CONTRATADA executar seus serviços no ambiente tecnológico da Reitoria do IF Sudeste MG, por razões que não sejam de sua responsabilidade, a CONTRATANTE deverá comunicar à CONTRATADA de forma tempestiva e fundamentada, situação em que deverá ser avaliada a suspensão do serviço e do seu pagamento.

6.1.25. O Período de Transição terá a duração de 60 (sessenta) dias a partir da data de início de vigência do contrato. Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados conforme item 4.4 e 4.6 deste Termo de Referência.

6.1.26. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão, a CONTRATADA deverá realizar a transição contratual com transferência de tecnologia, informações e demais necessidades conforme o item 4.9 deste Termo de Referência.

6.1.27. Os serviços serão prestados para os usuários da Reitoria do IF Sudeste MG, conforme endereço, horários e demais requisitos estipulados no item 4.12.

## 6.2. Mecanismos formais de comunicação

6.2.1. O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do Preposto, sendo este o representante da CONTRATADA junto ao IF Sudeste MG.

6.2.2. A comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará preferencialmente por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do CONTRATO, nas formas relacionadas na tabela abaixo:

<b>Mecanismos formais de comunicação</b>				
<b>Documento</b>	<b>Função</b>	<b>Emissor</b>	<b>Destinatário</b>	<b>Periodicidade</b>
<b>Ofício</b>	Informações diversas	Contratante, Contratada	Contratante, Contratada	Sempre que necessário
<b>E-mail</b>	Informações diversas	Contratante, Contratada	Contratante, Contratada	Sempre que necessário
<b>Ordem de Serviço</b>	Autorização para prestação dos serviços	Contratante	Contratada	Anual / Sempre que necessário
<b>Relatório de Serviços</b>	Atestar as condições em que os serviços foram prestados	Contratada	Equipe de Fiscalização	Mensal

<b>Termo de Recebimento Provisório</b>	Atestar o recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
<b>Nota Fiscal</b>	Documento formal para pagamento após recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
<b>Termo de Recebimento Definitivo</b>	Atestar o recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
<b>Ata de Reunião</b>	Registros de reunião e demais informações	Contratante, Contratada	Contratante, Contratada	Sempre que necessário
<b>Chamados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC</b>	Atendimento de demandas dos usuários	Usuários da Contratante	Contratada	Sempre que necessário

6.2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar contas de e-mail próprias para seus colaboradores, devendo ser utilizada uma conta individual para cada um dos prestadores de serviços que atuarão neste contrato.

6.2.4. Os endereços de e-mail dos colaboradores serão utilizados para a designação de atividades do contrato, através de distribuição pela Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC ou através de ordem de serviço diretamente repassada ao preposto pelo CONTRATANTE.

6.2.5. As atas de reunião deverão ser redigidas por colaborador da CONTRATADA e validadas pelos servidores do IF Sudeste MG participantes.

6.2.6. Caberá a CONTRATADA informar também os meios de comunicação com o Preposto, incluindo telefone e e-mail. Estes meios de comunicação poderão ser usados em eventuais situações de incidentes ou problemas de alto impacto para o IF Sudeste MG, assim como para participação remota em salas de reunião, quando não for possível a presença física do colaborador.

### **6.3. Manutenção de sigilo e normas de segurança**

6.3.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

6.3.2. Todos os colaboradores que atuarem na prestação dos serviços, incluindo o representante legal e preposto da CONTRATADA devem sempre observar os requisitos legais, de segurança e privacidade das informações descritos no item 4.3 deste Termo de Referência.

6.3.3. O Termo de Confidencialidade, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da

CONTRATADA, e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos Encartes IV e V.

## **7 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

### **7.1. Papéis e responsabilidades**

7.1.1. **Gestor do Contrato:** Servidor com função gerencial responsável pelo processo de gestão do contrato; caberá ao Gestor do Contrato, dentre outras atribuições, convocar reunião inicial com a CONTRATADA; encaminhar as Ordens de Serviços; encaminhar a indicação de sanções quando cabível, e autorizar a emissão da Nota Fiscal.

7.1.2. **Fiscal Requisitante do Contrato:** Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área responsável por fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da área requisitante da solução de TIC.

7.1.3. **Fiscal Técnico do Contrato:** Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área, responsável pelos aspectos técnicos da fiscalização do contrato.

7.1.4. **Fiscal Administrativo do Contrato:** Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

7.1.5. **Preposto da CONTRATADA:** Será o responsável administrativo, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, atuando à luz da IN SGD/ME nº 01/2019 e suas revisões, e em atenção ao art. 68 da Lei nº. 8.666/93. Será atribuição sua gerir a execução do serviço, objeto do contrato, por parte da CONTRATADA, objetivando garantir a execução e entrega dos serviços dentro dos prazos estabelecidos e atendendo todos os requisitos especificados neste Termo de Referência; Gerir as solicitações de mudanças feitas pelo CONTRATANTE, formalmente encaminhadas; responder, perante o CONTRATANTE, pela execução das solicitações; participar periodicamente, a critério do CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes à prestação do serviço em execução. Não há obrigatoriedade do PREPOSTO disponível fisicamente nas dependências da Reitoria do IF Sudeste MG, todavia, o PREPOSTO, obrigatoriamente, deverá estar disponível fisicamente nas dependências da instituição, quando solicitado para reuniões e resolução de problemas de maior impacto.

### **7.2. Procedimentos e critérios de aceitação**

7.2.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 66 e 72 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 10º do Decreto nº 9.507, de 2018.

7.2.2. A contratação prevê o estabelecimento de indicadores de desempenho que definem as metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), e tais indicadores consideram principalmente o quantitativo de atendimentos realizados por nível de suporte, os prazos de atendimento e solução, bem como a satisfação do usuário com cada um dos atendimentos realizados.

7.2.3. A prestação dos serviços também deve observar os prazos de atendimento e solução individual de cada demanda conforme os Acordos de Nível de Serviço (ANS) estabelecidos no Cardápio de Serviços (Encarte II).

7.2.4. Assim, os indicadores servirão como base para que o Gestor e Equipe de Fiscalização do Contrato realizem o acompanhamento dos serviços prestados, bem como a aferição do cumprimento das metas estabelecidas.

7.2.5. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e irá avaliar a qualidade do serviço prestado, conforme definido no item 7.4 - Níveis mínimos de serviço, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- I. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- II. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade inferior à demandada.

7.2.6. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

7.2.7. O procedimento de acompanhamento dos serviços deverá ser realizado periodicamente pelo fiscal técnico através do Sistema de Gerenciamento de Requisições e demais instrumentos, e os indicadores de Nível Mínimo de Serviço serão aferidos mensalmente através de Relatórios Mensais de Serviços elaborados conforme as disposições dos item 7.4 deste Termo de Referência e ainda outros instrumentos de fiscalização cabíveis quanto ao cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.

7.2.8. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

7.2.9. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

7.2.10. A equipe de fiscalização, ao verificar que houve falhas no dimensionamento do volume de

serviços, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.2.11. A equipe de fiscalização deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993;

7.2.12. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666, de 1993;

### **7.3. Procedimentos de Teste e Inspeção**

7.3.1. Os procedimentos de faturamento e inspeção serão mensais, sendo iniciados com a elaboração e envio do Relatório Mensal de Serviços por parte da CONTRATADA, este relatório deve abordar os indicadores de Nível Mínimo de Serviço conforme disposição do item 7.4 deste Termo de Referência, prévia do faturamento e demais informações pertinentes aos serviços prestados.

7.3.2. O Relatório Mensal de Serviços deve ser enviado pela CONTRATANTE em até 10 (dez) dias úteis, após o encerramento do período de faturamento. Neste relatório deverá constar o valor a ser faturado no período de apuração, já considerados os descontos em função do não atendimento aos resultados esperados e níveis de qualidade definidos sempre com as devidas justificativas.

7.3.3. Comporão também o citado relatório, informações outras com a finalidade de avaliar a gestão dos serviços prestados, análise de tendências, resultados de pesquisas de satisfação e outras informações gerenciais acordadas entre as partes, sempre com o objetivo de promover a melhoria contínua do atendimento aos usuários de TIC da CONTRATANTE.

7.3.4. Após o recebimento do Relatório Mensal de Serviços a Equipe de Fiscalização deve emitir o Termo de Recebimento Provisório dos Serviços e posteriormente proceder a aferição dos resultados num prazo de até 5 (cinco) dias úteis, realizando a verificação dos níveis de serviço atingidos e elaborando um relatório caso seja necessário alterar os valores apresentados.

7.3.5. O Termo de Recebimento Definitivo deve ser emitido após a Equipe de Fiscalização finalizar todos os procedimentos de aferição e ajustes de valores junto a CONTRATADA, garantido a ampla manifestação da mesma quanto às alterações necessárias, num prazo máximo de 10 (dez) dias úteis do recebimento do Relatório Mensal de Serviços. A emissão do Termo de Recebimento Definitivo concretiza o ateste da execução dos serviços.

7.3.6. Após a emissão e envio do Termo de Recebimento Definitivo pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá emitir a Nota Fiscal dos Serviços. A Nota Fiscal emitida deverá ser atestada pela Equipe de Fiscalização do Contrato.

7.3.7. Por fim, a Equipe de Fiscalização deve encaminhar a Nota Fiscal atestada, o Termo de

Recebimento Definitivo, O Relatório Mensal de Serviços e demais documentação necessária para a área administrativa efetuar o pagamento.

7.3.8. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

## 7.4. Níveis mínimos de serviço exigidos

7.4.1. O gerenciamento dos níveis de serviço perfaz-se no monitoramento, que evidenciará a qualidade e a tendência dos serviços prestados, e no controle, que alinhará a execução dos serviços aos resultados pretendidos, por meio de um conjunto de procedimentos rotineiros e de regras pré estabelecidas pelo órgão contratante.

7.4.2. Os níveis mínimos de serviço são regras objetivas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta a ser cumprida pela CONTRATADA na prestação dos serviços. O grau de exigência dos níveis mínimos de serviço gera impactos à prestação do serviço e no dimensionamento da equipe necessária à execução das atividades.

7.4.3. A CONTRATADA deve monitorar e medir os Níveis Mínimos de Serviço garantindo que sejam mantidos com base nos parâmetros de qualidade, cronograma e produtividade. Durante a execução do contrato, a CONTRATADA, sempre que julgar necessário, poderá revisar os padrões mínimos de qualidade, com o objetivo de adequação à realidade da execução contratual.

7.4.4. Todos os serviços executados devem atender os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos neste Termo de Referência e a CONTRATADA estará sujeita, garantido o contraditório e a ampla defesa, às glosas e sanções administrativas, em função dos indicadores obtidos. A aplicação dos ajustes do pagamento não exclui a aplicação de multas e sanções previstas neste documento.

7.4.5. Os descontos nos pagamentos em decorrência do não atingimento dos níveis mínimos de serviços devem estar limitados às margens de tolerância suportadas pelo órgão ou entidade contratante. As margens de tolerância se referem a um limite de desconto na fatura não superior a 30% sobre o valor mensal do contrato, cujo eventual saldo devedor, caso ultrapasse o limite preestabelecido, poderá ser aplicado na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato (Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021).

7.4.6. Quadro resumo de indicadores para aferição dos níveis mínimos de serviço:

<b>Quadro resumo dos indicadores de nível de serviço</b>				
<b>Sigla</b>	<b>Indicador de Nível de Serviço</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Unidade Medida</b>	<b>Meta Exigida</b>
<b>TCR<sup>(a)</sup></b>	Total de chamados registrados	Somatório dos chamados registrados no período.	—	—
<b>IAP</b>	Índice de chamados	Total de chamados atribuídos dentro do SLA /	%	>= 95

	atribuídos no prazo	Total de chamados registrados * 100%		
<b>ISP</b>	Índice de chamados solucionados no prazo	Total de chamados solucionados dentro do SLA / Total de chamados registrados * 100%	%	>= 95
<b>ISN1</b>	Índice de chamados solucionados pelo Nível I	Total de chamados solucionados pelo N1 / Total de chamados registrados * 100%	%	>= 50
<b>ISN2</b>	Índice de chamados solucionados pelo Nível II	Total de chamados solucionados pelo N2 / Total de chamados registrados * 100%	%	<= 30
<b>ISN3<sup>(b)</sup></b>	Índice de chamados solucionados pelo Nível III	Total de chamados solucionados pelo N3 / Total de chamados registrados * 100%	%	<= 30
<b>ICR</b>	Índice de chamados reabertos	Total de chamados reabertos / Total de chamados registrados * 100%	%	<= 5
<b>ISA<sup>(c)</sup></b>	Índice de satisfação com o profissional de atendimento	Somatório de respostas com 4 e 5 estrelas / Total das pesquisas respondidas * 100%	%	>= 90
<b>ISS<sup>(c)</sup></b>	Índice de satisfação com a solução do chamado	Somatório de respostas com 4 e 5 estrelas / Total das pesquisas respondidas * 100%	%	>= 90

- a) Indicadores utilizados para cálculo de outros indicadores;
- b) Indicadores utilizados para controle gerencial que não afetam os níveis de serviço contratual e glosas;
- c) O Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC a ser utilizado classifica a satisfação do usuário em três aspectos:
  - o Solução atendida: sim / não;
  - o Nível de satisfação com o profissional de atendimento: 1 a 5 estrelas;
  - o Nível de satisfação com a solução do chamado: 1 a 5 estrelas;

7.4.7. As fontes das informações para aferição da prestação dos serviços serão informações e dados disponibilizados pelo Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC da CONTRATADA, atualmente o Sistema GLPI, que é um sistema de código aberto para gerenciamento de ativos de TI, rastreamento de problemas e central de serviços.

7.4.8. Nos itens a seguir serão detalhados cada um dos indicadores a serem aferidos mensalmente de forma a definir o valor ajustado de pagamento mediante atendimento aos níveis mínimos de serviço.

## Indicadores de Níveis de Serviço

### 7.4.9. Total de chamados registrados – TCR:

- Finalidade: levantar o universo de chamados relativos ao contrato para serem utilizados no cálculo dos demais índices de NMS. Acompanhar o quantitativo de demandas



mensalmente.

- Meta: Não se aplica.
- Tabela de glosa / descontos: Não se aplica.

#### 7.4.10. Índice de chamados atribuídos no prazo – IAP:

- Finalidade: acompanhar o cumprimento de prazos no recebimento, classificação e atribuição de chamados.
- Meta:  $\geq 95\%$ .
- Tabela de glosa / descontos:

IAP	% de desconto
$\geq 95\%$	0,00%
$90\% \geq x < 95\%$	2,00%
$85\% \geq x < 90\%$	4,00%
$80\% \geq x < 85\%$	6,00%
$75\% \geq x < 80\%$	8,00%
$< 75\%$	10,00%

#### 7.4.11. Índice de chamados solucionados no prazo – ISP:

- Finalidade: acompanhar o cumprimento de prazos na solução dos chamados.
- Meta:  $\geq 95\%$ .
- Tabela de glosa / descontos:

ISP	% de desconto
$\geq 95\%$	0,00%
$90\% \geq x < 95\%$	2,00%
$85\% \geq x < 90\%$	4,00%
$80\% \geq x < 85\%$	6,00%
$75\% \geq x < 80\%$	8,00%
$< 75\%$	10,00%

#### 7.4.12. Índice de chamados solucionados pelo Nível I - ISN1:

- Finalidade: aferir e fomentar a solução de chamados em atendimento remoto - Nível I.
- Meta:  $\geq 50\%$ .
- Tabela de glosa / descontos:

ISN1	% de desconto
$\geq 50\%$	0,00%
$45\% \geq x < 50\%$	1,00%
$40\% \geq x < 45\%$	2,00%
$35\% \geq x < 40\%$	3,00%
$30\% \geq x < 35\%$	4,00%
$< 30\%$	5,00%

#### 7.4.13. Índice de chamados solucionados pelo Nível II - ISN2:

- Finalidade: aferir e controlar a solução de chamados em atendimento presencial - Nível II.
- Meta:  $\leq 30\%$ .
- Tabela de glosa / descontos:

ISN2	% de desconto
$\leq 30\%$	0,00%
$30\% < x \leq 35\%$	1,00%
$35\% < x \leq 40\%$	2,00%
$40\% < x \leq 45\%$	3,00%
$45\% < x < 50\%$	4,00%
$x \geq 50\%$	5,00%

#### 7.4.14. Índice de chamados solucionados pelo Nível III - ISN3:

- Finalidade: aferir e controlar a solução de chamados em atendimento presencial - Nível III.
- Este indicador será utilizado para controle gerencial e não afeta o nível de serviço contratual e glosas.
- Meta:  $\leq 30\%$ .
- Tabela de glosa / descontos: Este indicador não gera glosa.

#### 7.4.15. Índice de chamados reabertos – ICR:

- Finalidade: Acompanhar a qualidade do serviço de atendimento ao usuário, prevenindo o mal atendimento ou pontos de atenção necessários no ambiente.
- Meta:  $\leq 5\%$ .
- Tabela de glosa / descontos:

ICR	% de desconto
-----	---------------

$\leq 5\%$	0,00%
$5\% < x \leq 10\%$	1,00%
$10\% < x \leq 15\%$	2,00%
$15\% < x \leq 20\%$	4,00%
$20\% < x < 25\%$	6,00%
$x \geq 25\%$	8,00%

#### 7.4.16. Índice de satisfação com o profissional de atendimento – ISA:

- Finalidade: Aferir a qualidade das atividades desempenhadas pelos colaboradores.
- Meta:  $\geq 90\%$ .
- Tabela de glosa / descontos:

ISA	% de desconto
$\geq 90\%$	0,00%
$85\% \geq x < 90\%$	1,00%
$80\% \geq x < 85\%$	2,00%
$75\% \geq x < 80\%$	4,00%
$70\% \geq x < 75\%$	6,00%
$< 70\%$	8,00%

#### 437.4.17. Índice de satisfação com a solução do chamado – ISS:

- Finalidade: Aferir a qualidade e efetividade do serviço prestado ao usuário.
- Meta:  $\geq 90\%$ .
- Tabela de glosa / descontos:

ISS	% de desconto
$\geq 90\%$	0,00%
$85\% \geq x < 90\%$	1,00%
$80\% \geq x < 85\%$	2,00%
$75\% \geq x < 80\%$	4,00%
$70\% \geq x < 75\%$	6,00%
$< 70\%$	8,00%

## **7.5. Sanções administrativas e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

7.5.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

- a) falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) fraudar na execução do contrato;
- d) comportar-se de modo inidôneo; ou
- e) cometer fraude fiscal.

7.5.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- i) Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
- ii) Multa:
  - (1) moratória de 01%(um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias;
  - (2) compensatória de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
  - (3) conforme os critérios e parâmetros descritos nos itens 7.5.10 e 7.5.11.
- iii) Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- iv) Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.
- v) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

7.5.3. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem “iv” também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

7.5.4. As sanções previstas nos subitens “i”, “iii”, “iv” e “v” poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

7.5.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

7.5.5.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

7.5.5.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

7.5.5.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

7.5.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

7.5.7. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

7.5.7.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

7.5.8. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

7.5.9. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

7.5.10. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

7.5.11. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

7.5.12. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração

Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

7.5.13. Está sujeita à rescisão contratual a CONTRATADA que tiver conduta qualificada conforme artigo 78 da Lei 8.666 de 1993. A rescisão contratual prevista nesta Cláusula dependerá da análise da gravidade do fato constatado para sua aplicação e do interesse da administração na manutenção do Contrato, bem como as consequências que poderão advir da referida decisão.

7.5.14. As sanções poderão ser aplicadas de forma cumulativa, inclusive quando houver incidência da aplicação de multas.

7.5.15. Para descumprimento de cláusulas administrativas, os valores da multa, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades e das responsabilidades civil e criminal, são:

<b>Previsão de Sanções Administrativas</b>		
<b>Item</b>	<b>Ocorrência Administrativa</b>	<b>Multa</b>
1	Não comparecer, após primeira chamada, na reunião inicial relativa ao processo de implantação, após a adjudicação do contrato nem apresentar justificativa aceita pela Administração.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato. Esta ocorrência poderá implicar em inexecução total do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666/93 e Lei nº 10.520/02.
2	Suspender ou interromper os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 3 (três) ocorrências durante a vigência contratual. Esta ocorrência poderá implicar em inexecução parcial ou total do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei no 8.666/93 e Lei nº 10.520/02.
3	Reincidência no descumprimento das diretrizes definidas pelo IF Sudeste MG no atendimento dos serviços.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
4	Não apresentar os projetos e/ou planejamentos previstos neste termo de referência no prazo estipulado após o recebimento da solicitação.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato para cada dia de atraso até o limite de 20 (vinte) dias. A não entrega do planejamento de trabalho após esse prazo poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste termo de referência, podendo acarretar rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na lei no 8.666/93 e Lei nº 10.520/02.

5	Não executar os projetos e/ou planejamentos previstos neste termo de referência no prazo estipulado.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato para cada dia de atraso até o limite de 20 (vinte) dias. O atraso superior a 20 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste termo de referência, podendo acarretar rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na lei no 8.666/93 e Lei nº 10.520/02.
6	Não fornecer todos os dados, documentações e elementos de informação utilizados na execução dos serviços durante a transferência do conhecimento técnico e operacional nos eventos de encerramento do contrato.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada dia de atraso até o limite de 30 (trinta) dias.
7	Não prestar informações ou esclarecimentos formais, em até 2 dias úteis, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que deverão ser respondidos em até 5 dias úteis ou, para casos específicos, conforme acordado com a CONTRATANTE.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato, por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
8	Multa Compensatória.	Multa compensatória de 10% do valor relativo a 12 meses do contrato, quando o inadimplemento ensejar a rescisão contratual.
9	Desistência.	Multa de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil pelos prejuízos causados ao interesse público por eventual desistência da CONTRATADA após sua expressa manifestação de interesse na prorrogação contratual.
10	Atraso em relação a prazos previamente acordados com a CONTRATANTE na adaptação a processos de trabalho e procedimentos adotados pela CIRC e IF Sudeste MG, ou na absorção de tecnologia, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Multa de até 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 5 (cinco) ocorrências durante a vigência contratual.
11	Quebra de sigilo (publicação ou compartilhamento integral ou parcial de documentos, especificação técnica ou qualquer outro artefato de propriedade do IF Sudeste MG).	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
12	Permitir a presença de empregado sem crachá nos locais onde há prestação de serviço.	Advertência por escrito, podendo ensejar multar de 0,1% (um décimo) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência.

13	Não apresentar documentação exigida da empresa ou dos profissionais.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência.
14	Não apresentar no prazo definido a equipe completa para início da execução contratual.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observando o máximo de 2,5%. O atraso superior a 20 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei no 8.666/93 e Lei nº 10.520/02.
15	Manter empregado que atue na prestação de serviço, tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 2,5%.
16	Não substituir, imediatamente, o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares do IF Sudeste MG.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
17	Deixar de apresentar mensalmente, no prazo definido, relação de todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
18	Deixar de apresentar mensalmente, no prazo definido, parte ou todos os relatórios operacionais e gerenciais previstos nesse termo de referência.	Multa de até 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 3 (três) ocorrências durante a vigência contratual.
19	Não zelar pelos equipamentos, serviços de TIC, local de trabalho e instalações do IF Sudeste MG.	Multa de até 1,0% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
20	Recusar-se a executar serviço amparado pelo CONTRATO ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica dos serviços contratados.	Multa de até 5,0% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades previstas na lei nº 8.666/93 e Lei nº 10.520/02.
21	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada especificamente nessa tabela.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.

7.5.16. Para descumprimento de Níveis Mínimo de Serviço (NMS), como também o descumprimento nas entregas das obrigações deste Termo de Referência, os valores de multa, sem



prejuízo de aplicação das demais penalidades, são:

<b>Previsão de Sanções Administrativas</b>		
<b>Item</b>	<b>Ocorrência por descumprimento NMS</b>	<b>Multa</b>
1	Indicador de Nível Mínimo de Serviço (item 7.4) em desacordo com a meta mínima por 3 meses sucessivos.	Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, podendo implicar a inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo também acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo da aplicação da glosa, da multa prevista e das demais penalidades previstas na Lei no 8.666/93 e Lei nº 10.520/02.

7.5.17. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **7.6. Do pagamento**

7.6.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.6.1.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

7.6.2. Em caso de prestação de serviço em mês não completo, o valor de pagamento será proporcional aos dias executados, conforme fórmula:

$$\text{(Valor total da fatura / Número de dias do mês)} \times \text{Número de dias executados}$$

7.6.3. A CONTRATADA somente poderá emitir a Nota Fiscal após emissão do Termo de Recebimento Definitivo, conforme procedimentos previstos no item 7.3 deste documento.

7.6.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes ao pagamento, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

7.6.5. A devolução da documentação de cobrança, não aprovada pela CONTRATANTE, não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços.

7.6.6. O documento de cobrança deverá conter no mínimo as seguintes informações:

- I. CNPJ da CONTRATADA conforme preâmbulo do contrato;

- II. Número do instrumento contratual fornecido pela CONTRATANTE;
- III. Descrição clara do objeto;
- IV. Período de faturamento;
- V. Valores em conformidade com as condições contratuais pactuadas;
- VI. Dados bancários da CONTRATADA; e
- VII. Retenções tributárias a serem feitas pela CONTRATANTE.

7.6.7. Nos termos do art. 19, inciso III, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04/04/2019, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- I. Não produziu os resultados acordados;
- II. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- III. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.6.8. Antes do pagamento, a CONTRATANTE realizará consultas para verificar a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, imprimindo e juntando os resultados ao processo de pagamento, sendo efetuadas as seguintes consultas:

- I. Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF;
- II. Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal – CADIN;
- III. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- IV. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa;
- V. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS;
- VI. Lista de Inidôneos do TCU

7.6.9. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.6.10. Quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), será observado o disposto na Lei Complementar nº 116, de 2003, e legislação municipal aplicável.

7.6.11. O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em conta corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela CONTRATADA, ou por outro meio previsto na legislação vigente.

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

7.6.13. A CONTRATANTE não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela CONTRATADA que porventura não tenha sido acordada no contrato.

7.6.14. O atraso nos pagamentos devidos, motivados por descumprimento de obrigações da CONTRATADA, decorrentes de decisões relativas a multas ou outras sanções e seus recursos, não gera direito a reajustamento, correção ou quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

7.6.15. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

EM = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido.

I = Índice de atualização financeira, calculado segundo a fórmula:

$$I = \frac{(6 / 100)}{365}$$

N = Número de dias entre a data limite prevista para o pagamento e a data do efetivo pagamento.

VP = Valor da Parcela em atraso.

## 8 - ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

A estimativa de preços foi elaborada com base nas definições das Portarias SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e Portaria SGD/ME nº 4.668 de 23/05/2022. Tais portarias estabelecem o modelo de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação e a metodologia de pesquisa de preços que está alinhada à IN SEGES/ME nº 73, de 5 de agosto de 2020. A nota metodológica relativa a pesquisa pode ser consultada no Encarte III deste Termo de Referência.

Estimativa de Preços da Contratação					
Item	Descrição	Nível de Atendimento	Unidade de Medida	Valor Mensal	24 meses
1	Central de Serviços de TIC CATSER 26980	1º e 2º Remoto e Presencial	Mês	8.713,89	209.133,36

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço				
Categoria do Serviço: Suporte Técnico de Microinformática				Fator K: 2,35
ID	Perfil	Salário de referência	Qtde	Custo
1	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 1.854,02	2	R\$ 4.356,95
<b>Custo total mensal</b>				<b>R\$ 8.713,89</b>

Estimativa de TCO em R\$					
Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5	Total Período
104.566,68	105.141,68	105.716,68	106.291,68	106.866,68	528.583,40

\* Considerando [ICTI de 5,75%](#), conforme acumulado de 12 meses em 21/06/2022.

## 9 - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. A tabela a seguir apresenta a estimativa de gastos por item durante a vigência do contrato:

Item	Ano 1		Ano 2	
	Qtde Meses	Valor Anual	Qtde Meses	Valor Anual
1	12	104.566,68	12	105.141,68

9.2. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação especificada no documento de DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA a ser juntada ao processo.

9.3. As despesas dos anos subsequentes estarão submetidas à dotação orçamentária própria prevista para atendimento da presente finalidade, a ser consignada pela CONTRATANTE.

## 10 - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O contrato vigorará por 24 (vinte e quatro) meses a partir do início de vigência estabelecido no contrato, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitado a 60 (sessenta) meses, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

10.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada da realização de pesquisa de

mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração, caso necessário, conforme Orientação Normativa nº 60, de 29 de maio de 2020 e/ou Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

10.3. Justifica-se a vigência originária superior a 12 (doze) meses pois:

- I. Trata-se de serviço continuado e a descontinuidade antecipada do serviço causaria prejuízos diante dos custos - operacionais e financeiros - de nova contratação;
- II. A implantação e transição do serviço é complexa e consome bastante tempo. É necessário fazer repasse de conhecimento, para a empresa CONTRATADA, de métodos, ferramentas e processos, o que dificulta o planejamento e execução deste repasse;
- III. A CONTRATADA tem um prazo maior para diluição de custos de investimento para início da prestação de serviço, com tendência de diminuição do custo mensal do contrato;
- IV. A descontinuidade do serviço após implantação, apesar da complexidade e volume, pode trazer prejuízos para as atividades finalísticas da instituição.

## **11 - DO REAJUSTE DE PREÇOS**

11.1. Os preços dos itens são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

11.2. Os reajustes devem ser realizados anualmente, através da aplicação obrigatória do [Índice de Custos de Tecnologia da Informação \(ICTI\)](#), conforme disposições da IN SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 e suas alterações.

11.3. Caso o índice estabelecido para o reajuste venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

11.4. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

11.5. Conforme art. 65, §8º, da Lei 8.666/93, e seguindo entendimento explicitado no acórdão 1374/2006 – TCU Plenário, os reajustes poderão ocorrer por simples apostilamento, devendo ser efetivados de forma automática e de ofício, não sendo exigível prévio requerimento ou solicitação por parte da CONTRATADA.

## **12 - DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **12.1. Regime, tipo e modalidade da licitação**

12.1.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado, cujos padrões de desempenho e qualidade estão definidos por meio de especificações usuais do mercado, a ser contratado

mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

12.1.3. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

12.1.4. A prestação dos serviços não gera vínculos empregatícios entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

12.1.5. O tipo de licitação é a de MENOR PREÇO, que se constitui no critério de seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

## **12.2. Justificativa para a aplicação do direito de preferência e margens de preferência**

Tendo em vista o serviço a ser contratado e o valor estimado para a contratação, verifica-se a não aplicabilidade de Direito de Preferência e Margens de Preferência preconizados pelo Decreto Nº 7.174/2010 e pela Lei Complementar Nº 123/2006.

## **12.3. Critérios de qualificação técnica para a habilitação**

12.3.1. A licitante deverá apresentar Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, por período não inferior a 2 (dois) anos, os serviços de suporte técnico a usuários de TI (Help Desk / Service Desk), para atendimentos de Nível I (remoto) e Nível II (presencial), para no mínimo 70 (setenta) usuários. Serviços esses compatíveis com o objeto da presente licitação, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto deste edital e aquele fornecido. Tais quantitativos representam aproximadamente 50% da demanda da Reitoria do IF Sudeste MG, (Acórdão 361/2017- TCU Plenário).

12.3.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente, conforme item 10.3 a) do Anexo VII-A da IN SEGES/MP nº 05/2017.

12.3.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP nº 05/2017.

12.3.4. Para a comprovação da experiência mínima de 2 (dois) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade dos 2 (dois) anos serem ininterruptos, conforme item 10.6.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05 de 2017.

12.3.5. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG no 05 de 2017.

12.3.6. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG no 05 de 2017.

## **12.4. Vistoria técnica**

12.4.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o LICITANTE poderá, a seu critério, realizar vistoria, acompanhado por servidor designado para esse fim.

12.4.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

12.4.3. Nesta oportunidade, poderão ser apresentados o ambiente, o catálogo de serviços e uma visão geral das ferramentas e sistemas utilizados atualmente para realização do suporte aos usuários.

12.4.4. A vistoria poderá ser realizada em dias úteis, das 9h às 11h e das 14h às 17h, devendo o agendamento prévio ser realizado pelo e-mail [circ@ifsudestemg.edu.br](mailto:circ@ifsudestemg.edu.br) ou pelo telefone (32) 3257-4124, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas;

12.4.5. A vistoria poderá ser realizada de forma remota utilizando tecnologia de videoconferência e o agendamento deve ser realizado conforme o item 12.4.4.

12.4.6. Em nenhuma hipótese a LICITANTE poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe relativo ao objeto, responsabilizando-se por quaisquer ônus decorrentes desses fatos.

## **13 - DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

13.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo Termo de Autorização Nº 63/2022 – PROADM, de 5 de maio de 2022.

13.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 1 de 2019, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

---

**Integrante  
Requisitante**  
*Igor Meneguitte Ávila*  
*Diretor de TIC*  
*SIAPE 1673097*

---

**Integrante  
Técnico**  
*Leandro de Carvalho Rodrigues*  
*Analista de TIC*  
*1801126*

---

**Integrante  
Técnico**  
*Jorge Rafael Hara Moreira*  
*Analista de TIC*  
*SIAPE 2144561*

**Autoridade Máxima da Área de TIC**

---

*Igor Meneguitte Ávila*  
*Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação*

Juiz de Fora, 09 de setembro de 2022.

Aprovo,

**Autoridade Competente**

---

<Nome Completo>  
<Cargo>  
<Matrícula>

Juiz de Fora, XX de setembro de 2022.