



Governo do Distrito Federal

Polícia Militar do Distrito Federal

Diretoria de Apoio Logístico e Finanças

Seção de Contratos

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS N. 07/2024-PMDF, nos termos do Padrão n. 04/2002.

Processo de aquisição SEI n. 00054-00069658/2022-61

Processo de Gestão SEI n: 00054-00026893/2024-18

CLÁUSULA PRIMEIRA - Das Partes

O DISTRITO FEDERAL, por meio da POLÍCIA MILITAR, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 08.942.610/0001-16, situada na Quadra 04, Setor de Áreas Isoladas Sul (SAIS), Brasília-DF, CEP: 70.610-200, Telefone: (61) 3190-5602/5603, (61) 99983-9971, representada por HERBERT DE ALMEIDA JARDIMS, Coronel QOPM, na qualidade de Chefe do Departamento de Logística e Finanças, com Decreto Federal n. 10.443/2020, na Portaria PMDF n. 1152/2021, no Regimento Interno aprovado pela Instrução Normativa DLF n. 01/2022 e com fundamentação nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal, e a empresa T&S ENGENHARIA TELEMÁTICA E SISTEMAS LTDA, doravante denominada CONTRATADA, CNPJ n. 00.712.411/0001-00, com sede na Rua 1, casa 6 – Acampamento Tamboril / Vila Planalto – Brasília/DF – CEP: 70.801-010, telefone/fax nº (61) 3225- 8000/3364-0321, e-mail: mjames@tesengenharia.com.br, representada por MÁRIO JAMES BATISTA DE OLIVEIRA, CPF n. 168.***.***-04, RG n. 1.***.690 SSP-DF, na qualidade de Diretor.

CLÁUSULA SEGUNDA - Do Procedimento

O presente Contrato obedece aos termos do Edital de Pregão Eletrônico n. 42/2023 -PMDF (Doc. SEI n. 130056047), da Proposta (Doc. SEI n. 133447482), e da Lei Federal n. 8.666/1993.

CLÁUSULA TERCEIRA - Do Objeto

O Contrato tem por objeto a prestação de serviço contínuo de Monitoramento/Atendimento Remoto de Infraestrutura de TIC com atendimento em nível 1 aos Usuários, o serviço de implantação, organização e desenvolvimento de uma Central de Serviços (Service Desk) com as melhores práticas ITIL e o serviço de Manutenção/Atualização da Central de Serviços (Service Desk) com as melhores práticas ITIL, nas quantidades e especificações estabelecidas no Edital de Pregão Eletrônico n. 42/2023-PMDF e seus anexos (Doc. SEI n. 130056047) e na Proposta (Doc. SEI n. 133447482), que passam a integrar o presente Termo.

CLÁUSULA QUARTA - Da Forma e Regime de Execução

4.1 - O Contrato será executado de forma indireta, sob o regime de empreitada por preço global, segundo o disposto nos arts. 6 a 10 da Lei Federal n. 8.666/1993 e a a Portaria SGD/MGI nº 6.432/21 conforme o exposto abaixo.

1	Item	Monitoramento/Atendimento Remoto de Infraestrutura de TIC com Atendimento em Nível 1 aos Usuários	Pagamento Fixo Mensal
2	Item	Implantação, Organização e Desenvolvimento de uma Central de Serviços (Service Desk) com as melhores práticas ITIL (1ª Fase)	Pagamento Fixo Mensal
3	Item	Manutenção/Atualização da Central de Serviços (Service Desk) com as melhores práticas ITIL. (2ª Fase)	Pagamento Fixo Mensal (2 meses)

4.2 - DO MODELO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

4.2.1 - Está previsto no item 1.8. do Anexo I da Portaria SGD-ME nº 6.432/21: "o modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão ou entidade, levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e seus quantitativos, necessários para a prestação do serviço, estabelecendo um modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço (NMS)".

4.2.2 - Os Níveis Mínimos de Serviços representarão o compromisso assumido pela empresa perante a Instituição para que se possa aferir com exatidão como estão se comportando as "entregas" dos serviços. Por se tratar de níveis "mínimos", entende-se que a CONTRATADA deverá entregar, pelo menos, os resultados definidos previamente, para que não esteja sujeita a glosas ou descontos diversos nos seus pagamentos.

4.2.3 - O alcance dos níveis esperados de qualidade e desempenho na prestação dos serviços depende essencialmente de dois fatores: da qualificação técnica exigida dos profissionais alocados às atividades previstas; da capacidade da empresa em dimensionar equipes, estabelecer métodos de trabalho e gerenciar as operações de atendimento. Registre-se que os percentuais de atendimento dos indicadores de nível mínimo de serviço são usualmente utilizados no mercado; consubstanciam, portanto, critérios de medição já estabelecidos – e consolidados – na avaliação da qualidade de serviços de atendimento técnico especializado de informática.

4.2.4 - E considerando de antemão que os NMS's sejam conhecidos e anuídos expressa ou tacitamente pela CONTRATADA (juris et de jure), quando de sua participação no certame, esse modelo tem como benefícios o respeito pelos princípios da:

I - Eficácia - As atividades preveem o prazo para a execução dos serviços e estarão baseadas em resultados e níveis de qualidade anteriormente definidos

II - Eficiência - Os prazos previstos foram definidos de acordo com a experiência do corpo técnico e a necessidade da organização, sendo factíveis e realizáveis, considerando que a CONTRATADA esteja provida de recursos profissionais especializados, capacitados e experientes na execução das atribuições demandadas.

III - A definição dos resultados, vinculados aos níveis de serviços exigidos para cada tarefa ou grupo de tarefas, proporcionará resultados efetivos por custo justo, já que as especificações prévias

das tarefas em fase licitatória darão às concorrentes igualdade de condições para provisionar o custo real da contratação;

IV - A definição prévia dos serviços previstos proporcionará a todos as concorrentes, conhecimentos sobre os serviços exigidos, dando transparência e previsibilidade ao processo, permitindo a livre concorrência de mercado;

V - Padronização - Os modelos de demandas e os resultados exigidos apoiados em documentações técnicas, registros, processos de trabalho e procedimentos de execução proporcionam um padrão de produtividade, independentemente dos adotados para efetivação de melhores práticas.

VI - Caracterização - O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado ao Gestor do Contrato, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma ou sobre o comando direto de seus empregados. Dessa forma o Gestor do Contrato fixará toda negociação na pessoa do preposto da empresa ou em quem venha substituí-lo.

4.2.5 - Objetivando a qualidade, a CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos e condições que permitam a melhoria contínua dos serviços prestados.

4.2.6 - Por "Prazo de Atendimento" deve-se compreender o momento em que se formaliza o chamado pelo sistema de "Abertura de Chamado" (OTRS ou outro disponibilizado pela Contratante PMDF) até o efetivo atendimento pela Empresa CONTRATADA, já no local em que os serviços serão prestados, sendo este o termo Inicial de contagem temporal fixada na Tabela de NMS para serviços de Suporte Técnico Corretivo.

4.2.7 - Do Prazo de Solução deve-se compreender o tempo máximo ou termo final acordado para resolução do incidente classificado segundo sua complexidade e cujo chamado tenha redundado em abertura de Ordem de Serviço, contado a partir da "Abertura de Chamado" .

4.2.8 - No modelo proposto a medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.

4.2.9 - As Ordens de Serviços deverão conter em sua descrição os Níveis de Serviços desejados e os seus prazos de execução.

4.2.10 - Caberá à CONTRATADA a elaboração, a partir do Sistema de Gestão de Atendimento, de relatórios a serem apresentados à PMDF para aferição dos níveis de serviço.

4.2.11 - Os dados para apuração dos índices constantes no item anterior serão apurados após análise dos relatórios de atividades, e precisarão ser aprovados (Recebimento Definitivo) pela Equipe de Gestão do Contrato.

4.2.12 - Pelo descumprimento das metas exigidas no NMS, serão aplicados os percentuais de glosa discriminados no item - "Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento". Os percentuais a serem aplicados nesta hipótese incidirão sobre o valor total da Ordem de Serviço.

4.2.13 - Os membros da Equipe de Gestão Contratual poderão acompanhar a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.

4.2.14 - A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o à CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual, conforme os níveis de serviços descritos no item 27.15 do Edital e seus anexos.

4.2.15 - Para os usuários categorizados como VIP, o atendimento deverá ser iniciado em até 10 minutos e resolvidos em até 1 hora desde a abertura do chamado ou solicitação de atendimento.

4.2.16 - A CONTRATANTE informará quais são os usuários VIPs no início da execução contratual.

4.2.17 - Serão considerados como usuários VIPs até 1% do total de usuários dos serviços de tecnologia da informação da CONTRATANTE.

4.2.18 - Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

4.2.19 - Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

4.2.20 - As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela CONTRATANTE. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

4.2.20.1 - Para o 1º mês de execução contratual: 70% das metas constantes das especificações técnicas.

4.2.20.2 - Para o 2º mês de execução contratual: 80% das metas constantes das especificações técnicas.

4.2.20.3 - Para o 3º mês de execução contratual: 90% das metas constantes das especificações técnicas.

4.2.20.4 - A partir do 4º mês de execução contratual: 100% das metas constantes das especificações técnicas

4.2.20.5 - Caso haja descumprimento dos Níveis de Serviço, a CONTRATADA sofrerá glosas na fatura, conforme o Item 7.12 deste instrumento.

4.2.20.6 - As solicitações cujas soluções dependam de terceiros ou a fatores previamente acordados entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, deverão ser desconsideradas para fins de cálculo das metas aqui estabelecidas.

4.3 - DOS REQUISITOS DE VISTORIA E REQUISITOS DE COMPROVAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS INDICADORES E DE ENTREGÁVEIS

4.3.1 - Para fins de comprovação de atendimento periódico aos indicadores e entrega de relatórios, os pontos apresentados devem ser entregues/apresentados:

4.3.1.1 - A implantação, revisão ou atualização das disciplinas ITIL deverá entregar os seguintes artefatos ou atividades associadas a cada processo.

4.3.1.2 - Documentação das melhores práticas, definições, customizações e configurações implementadas

4.3.1.3 - Fluxo de trabalho do processo ITIL (AS-IS e TO-BE) apresentado graficamente.

4.3.1.4 - Repasse de conhecimento para os técnicos da PMDF, visando a execução eficiente do processo.

4.3.1.5 - Nos casos que o processo guarde relação com funcionalidades da ferramenta de ITSM, deverá documentá-las passo a passo.

4.3.2 - Os artefatos listados abaixo devem ser entregues formalmente à PMDF até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de prestação dos serviços.

4.3.2.1 - Relatório Gerencial com proposta de melhorias dos serviços contendo resultados das ações de gestão de serviços de TI, análise de tendências e prospecção de oportunidades para

melhoria contínua do ambiente.

4.3.2.2 - Relatório Técnico de Atividades - Deverá conter o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Tal informação servirá de insumo para avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período.

4.3.2.3 - Relatório de análise e diagnóstico de causa raiz dos problemas identificados pela monitoração.

4.3.2.4 - Relatório contendo informações referentes a cada um dos processos/funções ITIL Implantados e em uso durante a prestação dos serviços.

4.3.2.5 - Relatório de volumetria de chamados divididos por grupos: nível de atendimento, solucionadores, responsáveis, coordenações, serviços e Superintendências. Contendo ainda gráfico de evolução e volumetria de chamados de acordo com os grupos informados.

4.3.2.6 - Relatório gerencial e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, as indisponibilidades decorrentes das mudanças programadas, entre outros aspectos relevantes.

4.3.2.7 - Relatório com os indicadores de serviço e NMS dos atendimentos do período e ações corretivas a serem adotadas. Pesquisa de Satisfação dos Usuários para os atendimentos remoto e presencial.

4.3.2.8 - Artigos da base de conhecimento, inerentes à área. Garantindo que estejam atualizados, confiáveis, funcionais e úteis aos usuários e atendentes. Devendo apresentar evidências, por meio de relatório que deverá ser entregue mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil, comprovando a condição de atualizadas.

4.3.3 - A CONTRATADA deverá entregar mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil, os relatórios que comprovem os índices e metas definidas no Edital e seus anexos.

4.3.4 - Para as chamadas telefônicas, será possível o atendimento automático através de URA, fornecida, programada e disponibilizada pela CONTRATADA. Nesse caso, a chamada não poderá ultrapassar 20 segundos para ser atendida automaticamente e as respostas audíveis programadas não poderão extrapolar 40 segundos, de forma que, em até 60 segundos, o usuário demandante tenha sua ligação atendida.

4.3.5 - As chamadas atendidas após 60 segundos, contarão como atrasos de atendimento no "NMS 60 segundos".

4.3.6 - O índice de falhas de atendimento dentro do NMS 60 segundos (IFA60s) não poderá ultrapassar 3%. A fórmula de cálculo do IFA60s será: $((\text{número de chamadas atendidas após 60 segundos no período} / \text{nº total de chamadas no período}) \times 100)$. Exemplo: $(3 \text{ chamadas atendidas após 60 segundos} / 100 \text{ chamadas no período}) \times 100 = 3\%$.

4.3.7 - Unidade deverá possuir identificador de chamadas e após transcorridos os 60 segundos, sem que o usuário tenha sido atendido, em caso de abandono da ligação (usuário desistir da espera), a central de atendimento fica obrigada a retornar a ligação em até 2 minutos.

4.3.8 - Cada chamada abandonada após os 60 segundos será denominada CA60s e aquelas não retornadas em até 2 minutos contarão como Efetivo Abandono de Chamada (EAC).

4.3.9 - O índice de efetivo abandono de chamada (IEAC) não poderá ser superior a 1,5%, tendo a seguinte fórmula de cálculo: $\text{IEAC} = (\text{total de EAC} / \text{total de CA60s}) \times 100$). Exemplo: $3 \text{ chamadas abandonadas após 60 segundos verificadas no período e não retornadas em até 2 minutos} / 260 \text{ chamadas abandonadas após 60 segundos verificadas no período} = 1,15\%$.

4.3.10 - Todos os relatórios demonstrativos do índice aferidos deverão ser apresentados pela CONTRATADA junto com a apresentação de faturamento. Os fiscais do contrato deverão ter acesso aos relatórios a qualquer tempo sem prévia comunicação ou autorização de forma a permitir a efetiva fiscalização.

4.3.11 - O período default de verificação será mensal, mas a ferramenta de relatórios deverá ser capaz de extrair relatórios em períodos parametrizáveis de, pelo menos, intervalos compreendidos entre 1 dia e 1 ano.

4.3.12 - Todas as ligações de atendimento da central de serviços, sejam ativas ou passivas, deverão ser gravadas e as gravações disponibilizadas para os Fiscais e Gestores do Contrato. A ferramenta de gravação deverá ser capaz de relacionar a chamada gravada com algum parâmetro que permita a sua rápida localização no universo de chamadas registradas. O tempo mínimo de retenção das gravações deve ser de 1 ano, após decorrido o período de 1 ano, fica autorizado o expurgo da ligação.

4.3.13 - A solução de monitoramento deverá ficar disponível, no mínimo, 99,7% ao mês. Eventuais indisponibilidades serão objeto de adequação de pagamento, ainda que atingida a meta de disponibilidade. O não atingimento da disponibilidade definida poderá dar causa a sanção.

4.3.14 - Comprovar por meio de relatório todos os indicadores previstos em “Requisitos de recursos humanos e de atendimento aos indicadores”.

4.3.15 - Todos os serviços presentes no catálogo de serviços deverão possuir o procedimento operacional, de acordo com o definido nos subitens abaixo:

4.3.15.1 - 10% dos procedimentos do catálogo, por item, devem estar documentados nos primeiros 30 dias da prestação de serviço.

4.3.15.2 - Mais 20% documentados, decorridos 60 dias da prestação do serviço.

4.3.15.3 - Mais 20% documentados, decorridos 90 dias da prestação do serviço.

4.3.15.4 - Mais 20% documentados, decorridos 120 dias da prestação do serviço.

4.3.15.5 - Mais 20% documentados, decorridos 150 dias da prestação do serviço.

4.3.16 - Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os chamados e seus níveis de serviço, poderão ser atingidos gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente. No entanto, deverá cumprir os seguintes limites:

4.3.16.1 - Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% dos resultados esperados nos níveis mínimos de serviço exigido.

4.3.16.2 - Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos.

4.3.16.3 - Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos

4.3.16.4 - Do 4º (quarto) mês de execução em diante: a CONTRATADA deverá atingir 100% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos.

4.3.17 - Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização

4.4 - DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

4.4.1 - A CONTRATADA deverá transmitir de forma gradativa, a partir do terceiro mês antes do término do contrato, todas as informações requeridas pelo Gestor do Contrato acerca dos serviços prestados e fornecer toda a documentação relativa à prestação dos Serviços, bem como estar disponível para prestar suporte, esclarecimentos e tirar dúvidas.

4.4.2 - Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá devolver:

4.4.2.1 - Todos os equipamentos e bens de propriedade da Contratante, incluindo os bens intangíveis como: softwares, descrição de processos e rotinas de diagnóstico.

4.4.2.2 - Toda documentação sobre processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.

4.4.2.3 - Base de dados da Base de Conhecimento e do Sistema de Gestão de Service Desk

4.4.3 - A CONTRATADA deverá entregar, no prazo máximo de 90 (noventa) dias antes do término do contrato, independentemente de notificação, o Plano de Transferência de Conhecimentos, contendo no mínimo:

4.4.3.1 - Base de conhecimento obtida durante a execução do contrato

4.4.3.2 - Consultas e scripts de execução de tarefas.

4.4.3.3 - Registros de incidentes, dúvidas e requisições de serviços.

4.4.3.4 - Registros dos encaminhamentos das demandas do primeiro nível para o segundo nível e do segundo nível para outras áreas.

4.4.4 - Essa entrega deverá ser viabilizada sem ônus adicionais para o CONTRATANTE

4.5 - DA DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.5.1 - Consiste em realizar monitoramento com utilização de softwares de monitoramento e controle de informações, permitir realizar atendimento ao usuário com suporte de softwares para controle de informações, fornecer serviço de manutenção, atualização nos softwares de monitoramento e de gerenciamento e abertura de chamados e fornecer suporte a gerência de TIC, conforme a Tabela de funcionalidades do item 32 do edital e seus anexos.

4.6 - DOS REQUISITOS GERAIS DE SUSTENTAÇÃO E REQUISITOS TEMPORAIS

4.6.1 - CONTRATADA deverá apresentar ao Gestor do Contrato, de acordo com o cronograma fixado segundo nos requisitos temporais a serem fixados segundo o que dispuser o ETP, seu específico Plano de Sustentação, isto é, seu Plano para Execução de Serviços de Manutenção Corretiva, Preventiva e/ou Adaptativa relativas ao específico serviço contratado e ao software sob sua responsabilidade, para que, independentemente da metodologia de trabalho adotada, reste garantida a prestação ininterrupta da Solução em sentido amplo - respeitados os requisitos mínimos a serem estabelecidos quando da elaboração do NMS, compreendido por estes como o conjunto de indicadores definidos para mensurar os níveis de qualidade e desempenho dos serviços executados pela empresa CONTRATADA, buscando assegurar que o alto padrão seja mantido do início até o fim deste instrumento.

4.7 - DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA OPERACIONAL

4.7.1 - A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, mantendo sob sigilo as informações e comunicações de que tiver conhecimento, abstendo-se de divulgá-las, garantindo o sigilo e a inviolabilidade dos dados trafegados por meio dos enlaces utilizados na execução das atividades, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

4.7.2 - A CONTRATADA responderá caso ocorra divulgação ou uso de informação sigilosa a que tenha tido acesso em virtude da presente contratação, como dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da PMDF.

4.7.3 - A CONTRATADA deverá apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação - conforme modelo a ser estabelecido no Termo de Referência - declaração destes profissionais expressando estarem cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.

4.7.4 - A CONTRATADA deverá atender às recomendações de segurança previstas no PDTI da PMDF.

4.7.5 - A CONTRATADA deverá atender às recomendações de segurança previstas na Portaria PMDF nº 533/06.

4.7.6 - A CONTRATADA deverá se abster de fornecer quaisquer informações da CONTRATANTE que possa beneficiar outrem ou prejudicar a imagem institucional da PMDF.

4.7.7 - Não será permitida a vinculação da instituição (incluindo logomarcas, referências e etc.) para fins de publicidade e propaganda.

4.8 - DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS SOCIAIS; AMBIENTAIS E CULTURAIS

4.8.1 - Deverão ser fornecidas todas as documentações e manuais técnicos completos necessários à instalação, configuração e operação dos equipamentos.

4.8.1.1 - A documentação e manuais técnicos deverão estar em Português.

4.8.2 - Os equipamentos a serem adquiridos, deverão sempre que possível, estar configurados no idioma português brasileiro, considerando a usabilidade e a interação com o usuário.

4.8.3 - Deverão ser fornecidos materiais técnicos e manuais em formato digital que permita a importação para base de conhecimento online (Microsoft Word, Html etc).

4.8.4 - Os técnicos da CONTRATADA deverão portar identificação pessoal para acesso às instalações da Contratante. Para tanto, ao menos 5 (cinco) dias antes da execução do serviço a CONTRATADA deve encaminhar ao preposto por documento eletrônico os dados de todos os que precisarão ter acesso às instalações da CONTRATADA, como nome completo, CPF e foto 3x4 que o identifique.

4.8.5 - O pessoal da CONTRATADA deve fazer uso de crachá de identificação pessoal, fornecido pela própria, durante todo o tempo em que permanecerem nas instalações da CONTRATANTE.

4.8.6 - Durante a execução de tarefas no ambiente da Contratante ou das demais instituições públicas envolvidas, os funcionários da empresa fornecedora deverão observar, o trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público. Deverão ainda portar identificação pessoal, de acordo com as normas internas das instituições.

4.8.7 - A CONTRATADA deverá atentar para as legislações próprias da PMDF, suas características de instituição militar e seus horários de funcionamento.

4.8.8 - As emissões elétricas, magnéticas ou eletromagnéticas são limitadas aos valores máximos de exposição definidos na Resolução ANATEL nº 700/18, não ocasionando impacto ao meio ambiente. Assim, todo e qualquer componente que venha a ser substituído deverá atender a esta resolução.

4.8.9 - Devem ser observados os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do Instituto Nacional de Meteorologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares. A comprovação poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido cumpre com as exigências citadas, incluindo declaração do fabricante.

4.8.10 - A CONTRATADA deverá atender no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental. Destaca-se o Decreto nº 7.746/2012 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e a Lei nº 12.305/2010 que institui a política de resíduos sólidos, no que couber.

4.8.11 - A PMDF exigirá que a CONTRATADA adote as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços:

4.8.11.1 - Adotar medidas para evitar o desperdício de energia e água tratada

4.8.11.2 - Dar a destinação correta a baterias, óleos e filtros descartados no processo de manutenção, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 401, de 4 de novembro 2008

4.8.11.3 - Desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, tais como pilhas e baterias dispostas para descarte que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos, aos estabelecimentos que as comercializam ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores.

4.8.11.4 - Separar e acondicionar em recipientes adequados para destinação específica as lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral, quando descartados.

4.8.11.5 - Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços.

4.8.11.6 - Racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes

4.8.11.7 - Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade.

4.8.11.8 - Capacitar periodicamente os empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios/poluição.

4.8.11.9 - Promover a reciclagem e destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades de limpeza, asseio e conservação.

4.8.12 - Em relação às condições de trabalho da mão de obra da CONTRATADA, devem ser atendidas as normas regulamentadoras expedidas pela da Secretaria de Trabalho/Ministério da Economia quanto à Segurança e Medicina do Trabalho.

4.8.13 - A CONTRATADA deverá observar as exigências legais de sustentabilidade social na execução do serviço, observando especialmente o seguinte:

4.8.13.1 - Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança necessários para a execução de serviços

4.8.13.2 - Seguir as normas técnicas de saúde, higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas da Secretaria de Trabalho/Ministério da Economia

4.8.13.3 - Fiscalizar o uso dos equipamentos de segurança, em especial o que consta da Norma Regulamentadora nº 6 da Secretaria de Trabalho/Ministério da Economia.

4.9 - DOS REQUISITOS TECNOLÓGICOS GERAIS - SERVIÇO ESPECIALIZADO ITIL

4.9.1 - Realizar todas atividades elencadas no catálogo de serviços da Diretoria de Telemática pertinente aos níveis de serviços da presente contratação, conforme detalhamento dos artefatos do planejamento da contratação.

4.9.2 - Todos os serviços deverão ser realizados em conformidade com o preconizado na biblioteca ITILv3 ou superior sempre buscando a melhoria contínua, e em conformidade com os padrões de qualidade estabelecidos pela PMDF.

4.9.3 - O escopo dos serviços compreenderá os seguintes processos:

4.9.3.1 - Cumprimento de Requisição.

4.9.3.2 - Gerenciamento de Incidentes.

4.9.3.3 - Gerenciamento de Problemas.

4.9.3.4 - Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço.

4.9.3.5 - Gerenciamento de Mudanças.

4.9.3.6 - Gerenciamento de Liberação e Implementação.

4.9.3.7 - Gerenciamento do Conhecimento

4.9.3.8 - Gerenciamento de Nível de Serviço.

4.9.4 - A implantação, revisão ou atualização das disciplinas ITIL deverá entregar os seguintes artefatos ou atividades associadas a cada processo:

4.9.4.1 - Fluxo de trabalho do processo ITIL (AS-IS e TO-BE) apresentado graficamente.

4.9.4.2 - Documentação das melhores práticas, definições, customizações e configurações implementadas.

4.9.4.3 - Repasse de conhecimento para os técnicos da PMDF, visando a execução eficiente do processo.

4.9.4.4 - Nos casos que o processo guarde relação com funcionalidades da ferramenta de ITSM, deverá documentá-las passo a passo.

4.9.5 - Os artefatos listados abaixo devem ser entregues formalmente à PMDF até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de prestação dos serviços:

4.9.5.1 - Relatório Gerencial com proposta de melhorias dos serviços contendo resultados das ações de gestão de serviços de TI, análise de tendências e prospecção de oportunidades para melhoria contínua do ambiente.

4.9.5.2 - Relatório Técnico de Atividades - Deverá conter o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Tal informação servirá de insumo para avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período.

4.9.5.3 - Relatório de análise e diagnóstico de causa raiz dos problemas identificados pela monitoração.

4.9.5.4 - Relatório contendo informações referentes a cada um dos processos/funções ITIL Implantados e em uso durante a prestação dos serviços.

4.9.5.5 - Relatório de volumetria de chamados divididos por grupos: nível de atendimento, solucionadores, responsáveis, coordenações, serviços e Superintendências. Contendo ainda gráfico de evolução e volumetria de chamados de acordo com os grupos informados.

4.9.5.6 - Relatório gerencial e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, as indisponibilidades decorrentes das mudanças programadas, entre outros aspectos relevantes.

4.9.5.7 - Relatório com os indicadores de serviço e NMS dos atendimentos do período e ações corretivas a serem adotadas.

4.9.5.8 - Pesquisa de Satisfação dos Usuários para os atendimentos remoto.

4.9.6 - Planejar e implantar a Central de Serviços, incluindo as atividades de implantação, migração e testes da solução de ITSM.

4.9.7 - Entregar o documento denominado Planejamento Técnico da Implantação, migração e testes da solução, que deverá ser entregue para a Diretoria de Telemática, por intermédio da Equipe de Gestão contratual, em até 10 (dez) dias corridos contados da assinatura do contrato, e deverá apresentar aderências às melhores práticas.

4.9.8 - Implantar, migrar, testar e disponibilizar a ferramenta para uso em até 25 (vinte e cinco) dias da aprovação do Planejamento Técnico da Implantação, migração e testes da solução pela Diretoria de Telemática, por intermédio da Equipe de Gestão contratual.

4.9.9 - Revisar os processos mapeados, implementá-los e revisá-los periodicamente, de acordo com as melhores práticas da biblioteca ITILv3 ou superior. Nos casos que os processos não estejam mapeados, deverá mapeá-los e posteriormente implementá-los.

4.9.10 - Apresentar mensalmente à Diretoria de Telemática resultados das ações de gestão de serviços de TI, análise de tendências e prospecção de oportunidades para melhoria contínua do ambiente.

4.9.11 - Realizar gestão da qualidade dos serviços de TIC disponibilizados pela Diretoria de Telemática.

4.9.12 - Seguir as definições dos subitens abaixo para a realização do Gerenciamento dos Serviços de TIC na PMDF.

4.9.12.1 - Cumprimento de Requisição gerencia o ciclo de vida de todas as requisições de serviços.

4.9.12.2 - Gerenciamento de Incidentes como responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os incidentes. O objetivo principal é restabelecer o mais rápido possível os serviços de TI aos usuários.

4.9.12.3 - Gerenciamento de Problemas: Gerencia o ciclo de vida de todos os problemas, tendo como principal objetivo prevenir a ocorrência de incidentes e minimizar o impacto de incidentes que não possam ser prevenidos.

4.9.12.4 - Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço: Os principais objetivos do processo de gerenciamento da configuração são: fornecer gerenciamento da TI com maior controle sobre os itens de configuração, como seu relacionamentos, fornecer informações precisas para outros processos da ITIL, e criar e manter atualizada a Base de Dados do Gerenciamento de Configurações (CMDB).

4.9.12.5 - Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço: Os principais objetivos do processo de gerenciamento da configuração são: fornecer gerenciamento da TI com maior controle sobre os itens de configuração, como seu relacionamentos, fornecer informações precisas para outros processos da ITIL, e criar e manter atualizada a Base de Dados do Gerenciamento de Configurações (CMDB).

4.9.12.6 - Gerenciamento de Mudanças: Controla o ciclo de vida de todas as mudanças. Tem como principal objetivo permitir que mudanças que gerem benefícios sejam realizadas com a mínima interrupção nos serviços de TI.

4.9.12.7 - Gerenciamento de liberação e Implantação é responsável pelo planejamento, programação e controle da transferência de liberações entre diferentes estágios, incluindo ambientes de teste e produção. Tem como principal objetivo, garantir a integridade do ambiente e que os componentes corretos sejam liberados.

4.9.12.8 - Gerenciamento do Conhecimento é responsável por coletar, analisar, armazenar e compartilhar conhecimentos e informações com a organização. Tem como objetivo principal melhorar a eficiência através da redução da necessidade de descobrir conhecimento anteriormente obtido.

4.9.12.9 - Gerenciamento do Catálogo de Serviço tem como propósito atuar como fonte centralizada de informações consistentes sobre todos os serviços acordados, e assegurar que ele esteja amplamente disponível para quem tem autorização para acessá-lo. O processo tem como meta assegurar que o catálogo seja produzido e mantido, contendo informações corretas sobre os serviços operacionais e sobre os que estão sendo preparados para rodar operacionalmente. A informação sobre o serviço deve ser correta e refletir detalhes, status, pontos de contato e dependências atuais de todos os serviços que estão em operações ou sendo preparados para ir ao ambiente operacional.

4.9.12.10 - Gerenciamento do Nível de Serviço é responsável por negociar Acordo de Nível de Serviço e garantir que eles sejam cumpridos. É responsável por garantir que todos os processos de Gerenciamento de Serviços de TI, Acordo de Nível Operacional e Contratos de Apoio, sejam adequados para as Metas de Nível de Serviço acordadas. Ainda monitora e apresenta relatório com os Níveis de Serviço e mantém reuniões regulares de revisão com os clientes.

4.9.13 - Propor e elaborar normas e documentações com base na ITIL v3 ou superior

4.9.14 - Será responsável por apoiar o desenho, a documentação, a implantação e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI.

4.9.15 - Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes.

4.9.16 - Buscar permanentemente a redução da quantidade de chamados adotando e recomendando à PMDF novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.

4.9.17 - Acompanhar o resultado da pesquisa de satisfação preenchidas pelos usuários.

4.9.18 - Produzir e analisar estatísticas operacionais de incidentes.

4.9.19 - Acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pelas ferramentas de monitoramento utilizadas pelo NOC.

4.9.20 - Assegurar que o gerenciamento de problemas reduza os incidentes e identifique a causa-raiz dos problemas.

4.9.21 - Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.

4.9.22 - Coordenar o registro de informações na base de itens de configuração e de ativos de serviço.

4.9.23 - Garantir que todos os componentes de serviços de TIC e sua situação operacional estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.

4.9.24 - Buscar a realização e manutenção dos dados na base de dados de configuração, cadastrando todas as ações que geraram mudanças nos componentes de serviços, sejam elas hardware, software, documentação, entre outros.

4.9.25 - Realizar revisões e auditorias periódicas no intuito de verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.

4.9.26 - Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços pertencentes ao parque tecnológico da PMDF.

4.9.27 - Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.

4.9.28 - Acompanhar todo o fluxo de mudanças no ambiente de TIC, incluindo, dentre outras atividades, centralizar e administrar as Requisições de Mudanças, apoiar a programação de mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TIC, e controlar o seu fluxo de aprovação.

4.9.29 - Elaborar planos e projetos de mudanças de TIC em conjunto com a Diretoria de Telemática.

4.9.30 - Organizar reuniões, orientando as equipes envolvidas, buscando eficiência e eficácia do processo de mudança.

4.9.31 - Apoiar na definição do nível de controle e granularidade dos itens de configuração que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.

4.9.32 - Apoiar na comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TIC.

4.9.33 - Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pela PMDF que serão envolvidos nos processos de mudanças.

4.9.34 - Elaborar recomendações para implementar mudanças, inclusive quando identificar necessidade de adequação da infraestrutura em razão de alguma demanda previsível.

4.9.35 - Apoiar a PMDF na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).

4.9.36 - Registrar o feedback do usuário em relação ao sucesso das mudanças implementada.

4.9.37 - Garantir que as mudanças não autorizadas não sejam implementadas.

4.9.38 - Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, as indisponibilidades decorrentes das mudanças programadas, dentre outras.

4.9.39 - Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues para os ambientes de homologação e de produção

4.9.40 - Criar procedimentos formais para que aplicações, suas mudanças e melhorias sejam implantadas e liberadas em ambientes controlados;

4.9.41 - Garantir que apenas artefatos devidamente autorizados sejam implantados, minimizar instabilidades, impactos negativos e indisponibilidade da aplicação aos usuários

4.9.42 - Manter a consistência e transparência entre as implantações.

4.9.43 - Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos.

4.9.44 - Estruturar e garantir a atualização da base de conhecimento, incluindo as dúvidas mais frequentes com respostas, soluções de incidentes com procedimentos padronizados. A base de conhecimento deverá estar acessível aos usuários da PMDF e para às equipes de atendimento.

4.9.45 - Reformular e manter atualizado o Catálogo de Serviços de TIC com foco no usuário, deixando-o menos técnico, com linguagem voltada para o entendimento do usuário comum.

4.9.46 - Apoiar a definição dos NMS's, observando a coerência com os Acordos de Nível Operacional e Contratos de Apoio.

4.9.47 - Propor e acompanhar ações para o fiel cumprimento do NMS.

4.9.48 - Investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento.

4.9.49 - Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.

4.9.50 - Realizar outras atividades relacionadas aos processos da ITIL mencionados.

4.10 - DOS REQUISITO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO - NÍVEL 1

4.10.1 - Realizar atendimento técnico de 1º nível e a incidentes, problemas e requisições de serviços de acordo com seu nível de atendimento ao usuário.

4.10.2 - Realizar todas atividades elencadas no catálogo de serviços da Ditel. Salienta-se que este poderá ser alterado, desde que não extrapole os requisitos definidos nesta tabela. Para os casos de alteração de catálogo que reflita em absorção de novos aprendizados, a PMDF concederá prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para a atualização. No período mencionado os NMS's serão acordados entre as partes, assim como a realização das atividades.

4.10.3 - Atender de forma padronizada, sempre que o serviço permitir, os serviços de TIC.

4.10.4 - Resolver os incidentes com base nos mesmos métodos presentes nas bases de conhecimentos.

4.10.5 - Atualizar o banco de dados de gerência de configuração PMDF com informações inerentes à área. Devendo apresentar evidências, por meio de relatório que deverá ser entregue mensalmente, até o 5º dia útil, comprovando a condição de atualizadas.

4.10.6 - Registrar a data e hora de início e resolução do atendimento, para geração de estatísticas de desempenho e consequente avaliação do cumprimento dos níveis de serviços.

4.10.7 - Atualizar os artigos da base de conhecimento, inerentes à área. Garantindo que estejam atualizados, confiáveis, funcionais e úteis aos usuários e atendentes. Devendo apresentar

evidências, por meio de relatório que deverá ser entregue mensalmente, até o 5º dia útil, comprovando a condição de atualizadas.

4.10.8 - Não exceder 1% do total de chamados, atendidos naquele nível, com reaberturas.

4.10.9 - Necessariamente os atendimentos técnicos deverão ser realizados de acordo com os procedimentos operacionais que serão elaborados pela CONTRATADA.

4.10.10 - Apoiar por meio de suporte, estatísticas, relatórios e painéis inteligentes (BI) as atividades de planejamento e fiscalização da contratação realizadas pela PMDF.

4.10.11 - Emitir relatórios e pareceres técnicos sempre que solicitados pela PMDF ou de ofício.

4.10.12 - A CONTRATADA deverá entregar mensalmente, até o 5º dia útil, os relatórios que comprovem os índices e metas definidas neste documento, mesmo que as informações estejam disponíveis de forma online em painéis inteligentes (BI).

4.10.13 - Em qualquer operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações por provedores de conexão e de aplicações de internet em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional, deverão ser obrigatoriamente respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros.

4.10.14 - Estar disponível durante o horário de funcionamento da PMDF, no expediente administrativo.

4.10.15 - Prover abertura e acompanhamento de chamado por sistema, telefone (URA), chatbot, e-mail e App de mensagens amplamente utilizados (Whatsapp, por exemplo).

4.10.16 - Registrar requisições de serviços solicitados pelos usuários.

4.10.17 - Fazer contato com o usuário requisitante antes de fechar um chamado.

4.10.18 - Abertura de chamado para o 2º e/ou 3º nível, quando houver necessidade.

4.10.19 - Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados na PMDF.

4.10.20 - Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de informática.

4.10.21 - Solicitar ao demandante informações adicionais para o devido atendimento do chamado.

4.10.22 - Categorizar demandas para atendimento pela equipe adequada.

4.10.23 - Solucionar chamados elegíveis, por meio de scripts de atendimento previamente definidos e validados pela PMDF.

4.10.24 - Possibilitar priorização de atendimento.

4.10.25 - Orientar e aconselhar tecnicamente os usuários na utilização dos serviços.

4.10.26 - Registrar reclamações efetuadas pelos usuários.

4.10.27 - Definir prioridade da demanda e avaliar pedido de priorização.

4.10.28 - Realizar, junto ao usuário, avaliação da qualidade do atendimento prestado.

4.10.29 - Criar, manter e atualizar telas de monitoramento com indicadores dos serviços de TIC (BI).

4.10.30 - Gerar relatórios de controles, gerenciais e estatísticos.

4.10.31 - Monitorar todos os atendimentos.

4.10.32 - Realizar melhoria contínua dos atendimentos.

4.10.33 - Atuar como ponto único de contato entre o usuário e TIC.

4.10.34 - Gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviço, desde a detecção da falha até o restabelecimento normal da operação. Inclusive será responsável por interagir com o usuário ao término do atendimento para verificar se a demanda foi resolvida.

4.10.35 - Fornecer informações aos usuários sobre disponibilidade de serviços.

4.10.36 - Restaurar o serviço à normalidade no menor tempo possível, inclusive respeitando o NMS, e com o mínimo impacto ao negócio.

4.10.37 - Manter atualizado o inventário dos recursos computacionais.

4.10.38 - Atingir a meta mensal de 94% de atendimento em primeiro nível (MAN1), tendo a seguinte fórmula de cálculo = (Total de chamados elegíveis resolvidos no período / Total de chamados elegíveis no período) * X 100). Exemplo: MAN1 = 94 chamados elegíveis verificados no período mensal / 100 chamados abertos verificados no período mensal) x 100) = 94%. Cada décimo de ponto percentual abaixo da meta, representará - 0,1% (menos um décimo de ponto percentual) na Nota Mensal de Avaliação (NMA). Obs.: Chamados elegíveis são os chamados passíveis de solução em 1º nível, de acordo com rol de serviços assim rotulados no catálogo de serviços.

4.10.39 - Informar às áreas competentes sobre eventuais indisponibilidades de serviços.

4.10.40 - Ao verificar que a demanda não é de sua responsabilidade, deverá registrar no sistema o encaminhamento da demanda para a área competente ou para terceiros.

4.10.41 - Os chamados devolvidos por falta ou falha de informação definida como obrigatória no script de atendimento, se chamarão CDEV. O índice de chamados devolvidos para o Service Desk (ICDEV), não poderá exceder o percentual de 3%. Cada décimo de ponto percentual além do limite de 3% representará - 0,1% (menos um décimo de ponto percentual) na Nota Mensal de Avaliação (NMA). A fórmula para cálculo do ICDEV será: $ICDEV = ((CDEV / \text{total de chamados verificados no período}) \times 100)$. Exemplo: 32 chamados devolvidos (CDEV) / 890 chamados verificados no período = $(32/890) \times 100 = 3,59\%$ (nesse exemplo, verifica-se que 6 décimos (com arredondamento) de pontos percentual extrapolam o limite de 3%).

4.10.42 - Realizar outras atividades relacionadas à Gestão de Central de Serviços.

4.11 - DOS REQUISITOS GERAIS DE SOFTWARE

4.11.1 - Fornecimento e implantação de Ferramenta ITSM (Information Technology Service Management) ou TOTAL atualização da ferramenta pré-existente na PMDF.

4.11.2 - Apresentar percentual de disponibilidade, de no mínimo 99,8% ao mês. No caso de não alcance do percentual apontado, será glosado 1% (um por cento) do valor devido para o item no mês apurado a cada décimo de ponto abaixo da meta.

4.11.3 - Após o término da vigência contratual, a ferramenta deverá permanecer disponível para a PMDF, sem qualquer ônus.

4.11.4 - Possuir capacidade de priorizar chamados com base em nível NMS.

4.11.5 - Os requisitos deverão ser comprovados através de manual ou documentos oficiais do fabricante, URL oficial da CONTRATADA e afins.

4.11.6 - Ter capacidade de atuar como ferramenta de ITSM. A ferramenta deverá disponibilizar suas funcionalidades em totalidade por meio de navegador web, pelo menos por meio do Google Chrome, Firefox e Microsoft Edge ou disponível no mercado.

4.11.7 - Possuir ajuda online com informações relacionadas ao contexto.

4.11.8 - Estar licenciada de forma transparente para a PMDF, não apresentando limitação quando usada de forma concorrente pelos usuários da Corporação. Deverá estar na última versão (versão atualizada). A solução deverá atender todos os requisitos descritos neste documento.

4.11.9 - Deverá ser licenciada para, no mínimo, 450 atendentes, sendo pelo menos 50 acessos simultâneos/concorrentes.

4.11.10 - Deverá ser licenciadas para no mínimo 2100 usuários clientes.

4.11.11 - Os requisitos RITSM-07 "a" e "b", são parâmetros mínimos para licenciamento da ferramenta e se aplicam ou não, a depender do tipo de licenciamento ofertado.

4.11.12 - Os quantitativos apresentados foram extraídos do Active Directory e da ferramenta OTRS, em 28/08/2020. Sendo o total de usuário ativos no AD igual a 2.035, quantidade discreta e prudentemente arredonda para 2100, tendo em vista que em outros momentos esse número já chegou em 2474. Atendentes cadastrados no respectivo grupo do AD são 443, número arredondado para 450, pelo mesmo motivo de prudência citado anteriormente. E a média de acessos simultâneos de atendente no OTRS observada no período de 01/07/2020 a 28/08/2020, através de acompanhamento diário que resultou no exato número de 50 atendentes.

4.11.13 - Manter a configuração após aplicação de atualizações ou upgrades.

4.11.14 - A interface deverá estar no idioma português do Brasil, aceitando-se a interface para configuração, parametrização e administração, operada pelos Administradores da Solução, seja em inglês.

4.11.15 - A ferramenta deverá contemplar, no mínimo:

4.11.15.1 - Cumprimento de Requisição.

4.11.15.2 - Gerenciamento de Incidentes.

4.11.15.3 - Gerenciamento de Problemas.

4.11.15.4 - Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço.

4.11.15.5 - Gerenciamento de Liberação e Implementação

4.11.15.6 - Gerenciamento do Conhecimento

4.11.15.7 - Gerenciamento do Catálogo de Serviço

4.11.15.8 - Gerenciamento de Nível de Serviço

4.11.16 - Caso algum requisito solicitado demande outros processos ou funções da ITIL, a ferramenta deverá dispor. Todos os processos deverão ser disponibilizados por solução do mesmo fabricante.

4.11.17 - Os processos suportados pela ferramenta deverão ser certificados pela Pink Elephant, para garantia da qualidade do provimento dos serviços.

4.11.18 - A comprovação do disposto acima será realizada por meio da apresentação de certificado original válido, emitido pela Entidade Pink Elephant. A PMDF poderá acessar o site da Entidade para verificação da comprovação.

4.11.19 - Para todos seus componentes de software, realizar controle de acesso diferenciado para os usuários, incluindo: acessos, visões e privilégios.

4.11.20 - Ser disponibilizada no modelo de SaaS (Software as a service).

4.11.21 - Possuir editor de processos (workflow) e fluxos de trabalho, permitindo configuração e parametrização de forma que os mesmos sejam adequados às necessidades e regras de negócio da PMDF

4.11.22 - Permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de Serviços por: portal de autoatendimento do tipo Self Service, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz com uma central de atendimento virtual automatizada do tipo URA e por meio de e-mail.

4.11.23 - Possuir capacidade de criar, escalar, executar e monitorar os tickets.

4.11.24 - Disponibilizar aplicativo móvel para permitir mobilidade por meio de Smartphones, devendo permitir solicitar um serviço, dentre outras ações.

4.11.25 - Fazer uso de IA - inteligência artificial, para compreensão de linguagem natural para autoatendimento, como bate papo, em português.

4.11.26 - Permitir automatização de tarefas rotineiras.

4.11.27 - Recuperar informações das estações de clientes, a partir de tarefas pré-definidas, e disparar correções de problemas.

4.11.28 - Permitir o acesso remoto às estações de trabalho de usuários para controle pelo solucionador de forma nativa ou por meio de integração com o sistema já utilizado pela PMDF. A integração ficará a cargo da CONTRATADA

4.11.29 - Prover acesso remoto às estações dos usuários via rede LAN/WAN, onde o acesso será consensual (via permissão de acesso por parte do usuário) para atendimento de 1º nível, para solução de problemas técnicos, sem a necessidade de deslocamento de técnicos até o local onde se encontra o usuário.

4.11.30 - Permitir que um técnico possa atender de forma concomitante mais de um usuário.

4.11.31 - Garantir que as ações executadas remotamente pelos atendentes, nas estações dos usuários, sejam armazenadas na ferramenta, em log, permitindo trilha das ações, para pesquisa caso necessário.

4.11.32 - Garantir que os dados trafegados entre o analista e o usuário sejam criptografados.

4.11.33 - Permitir a automação de atividades da Central de Serviços com base em regras de negócio (exemplo: enviar notificações via e-mail sempre quando o solicitante não for gerente).

4.11.34 - Permitir que o ticket apresente, no mínimo, as seguintes informações: número da solicitação, data e hora de sua abertura, início e término do atendimento, identificação do solicitante, descrição do atendimento, serviço afetado, e item de configuração.

4.11.35 - Permitir que o usuário realize a reabertura do chamado.

4.11.36 - Permitir, após registro da solicitação, consultar status e histórico do atendimento.

4.11.37 - Possuir capacidade de armazenar e-mail relevante a incidentes, requisições, problemas e mudanças.

4.11.38 - Possuir capacidade de definir prioridade da solicitação.

4.11.39 - Possuir funcionalidade de fechamento automático do chamado, por decurso de tempo, quando o status for "resolvido". (Exemplo: Após 48 horas sem interação com o usuário, o chamado será fechado automaticamente).

4.11.40 - Permitir avaliação dos atendimentos pelos usuários

4.11.41 - Possuir capacidade de classificar, atribuir e encaminhar automaticamente os chamados

4.11.42 - Capacidade de gerenciar incidentes com indicadores de criticidade e impacto de falhas de ICs, para facilitar a classificação no registro do incidente

4.11.43 - Possuir capacidade de distinguir incidente, problema, erro conhecido, solução de contorno e definitiva.

4.11.44 - Manter relacionamento entre os incidentes, problemas, erros conhecidos e RDM.

4.11.45 - Permitir o cadastro de acordos de Níveis Mínimos de Serviços.

4.11.46 - Possibilitar a criação de alertas para NMES's, de acordo com regras pré-estabelecidas.

4.11.47 - Possibilitar o envio de alerta automático e proativo para o Gerenciamento de Incidentes, no caso do NMS de uma solicitação se aproximar de valores limites pré-definidos.

4.11.48 - Permitir que chamados destinados a fornecedores externos sejam acompanhados, possibilitando monitorar os NMS's estipulados para cada tipo de solicitação e fornecedor.

4.11.49 - Possuir mecanismos de sugestão de classificação para as solicitações de serviços, incidentes e problemas.

4.11.50 - Possuir solução de interação remota, por meio de troca de mensagens (chat) entre técnicos e usuários, via web, reduzindo interação via telefone, e-mail e visitas.

4.11.51 - Dispor de mecanismo que armazene a troca de mensagens, realizadas no chat, junto ao ticket.

4.11.52 - Possuir capacidade de elaboração, no mínimo dos seguintes relatórios:

4.11.52.1 - Incidentes não resolvidos.

4.11.52.2 - Quantidade de chamados por atendente.

4.11.52.3 - Tempo de resolução dos incidentes.

4.11.52.4 - Volume de atendimentos realizados.

4.11.52.5 - Chamados abertos por incidentes e serviços no período e por localidade.

4.11.52.6 - Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento.

4.11.52.7 - Quantidades de chamados abertos por usuários.

4.11.52.8 - Quantidade de chamados abertos e encerrados por fornecedor externo.

4.11.52.9 - Quantidade de chamados por Níveis de prioridade.

4.11.53 - Fornecer, pelo menos, os seguintes índices de desempenho:

4.11.53.1 - Quantidade de Incidentes por departamento, por localidade, por usuário.

4.11.53.2 - Incidentes resolvidos em todos os níveis de atendimento.

4.11.53.3 - Incidentes encerrados dentro do prazo para cada nível de atendimento.

4.11.53.4 - Incidentes escalonados com consulta a base de conhecimento.

4.11.53.5 - Reabertura de incidentes.

4.11.53.6 - Chamados resolvidos através do autosserviço.

4.11.54 - Possuir capacidade de criar um chamado a partir de um e-mail recebido.

4.11.55 - Utilizar machine learning para otimização da ferramenta a partir de seu uso

4.11.56 - Possuir capacidade de relacionar um chamado a item(s) de configuração

4.11.57 - Permitir a definição de políticas de manutenção para itens de configuração

4.11.58 - Realizar de forma nativa ou ainda, fornecer ferramenta para o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores, como: processador, memória, disco, sistema operacional, etc. A integração ficará a cargo da CONTRATADA.

4.11.59 - O chatbot deverá possuir mecanismo que auxilie os usuários finais propondo soluções como: artigos da base de conhecimento, ofertas de serviços, etc. Deverá estar disponível para smartphones também.

4.11.60 - Possuir capacidade de configurar fluxo de conversação

4.11.61 - Disponibilizar um portal de serviço que permita ao usuário acessar suas solicitações, FAQ (Frequently Asked Questions), catálogo de serviço e artigos.

4.11.62 - Permitir que os usuários realizem rastreamento de seus tickets.

4.11.63 - Possuir capacidade de colaboração entre usuários, de forma que a dúvida de um usuário possa ser esclarecida por outro.

4.11.64 - A aplicação mobile a ser utilizada pelos usuários deverá suportar acessos pelos sistemas operacionais IOS e Android.

4.11.65 - Possuir capacidade, por meio do aplicativo móvel, de realizar minimamente as seguintes ações:

4.11.65.1 - Solicitações, independente da natureza.

4.11.65.2 - Consultas ao catálogo de serviço.

4.11.65.3 - Aceitação ou não dos tickets dados como resolvidos.

4.11.65.4 - Utilização do chatbot.

4.11.65.5 - Download do aplicativo móvel no Google Play, Apple Store ou site do fabricante.

4.11.66 - Fornecer as seguintes informações:

4.11.66.1 - Ranking de utilização dos canais de comunicação (e-mail, console web, telefone, etc).

4.11.66.2 - Ranking dos IC's com maior volume de incidentes.

4.11.67 - Permitir que o usuário solicite um serviço do catálogo utilizando uma busca ou navegando diretamente no catálogo.

4.11.68 - Permitir que o catálogo seja apresentado de acordo com a classificação do usuário (Por exemplo, Superintendente, Gerente, etc).

4.11.69 - Possuir capacidade de destacar as solicitações mais registradas, bem como sugerir classificação para as requisições de serviços, incidentes e problemas.

4.11.70 - Possuir capacidade de sugerir e permitir a combinação de vários serviços interdependentes a partir de uma única solicitação. A funcionalidade visa facilitar o pedido de serviços que dependem de outros para o funcionamento pleno. Não sendo satisfatório esperar que seja de conhecimento dos usuários as referidas dependências.

4.11.71 - Possuir capacidade de criação de formulários distintos para solicitações de serviços específicos, permitindo que os usuários forneçam informações relacionadas ao serviço solicitado..

4.11.72 - Permitir definir quais campos de um formulário precisam necessariamente ser preenchidos.

4.11.73 - Disponibilizar o catálogo de serviços disponíveis através de browsers e dispositivos móveis.

4.11.74 - Permitir que os usuários registrem comentários em relação aos serviços utilizados do catálogo de serviços.

4.11.75 - Disponibilizar para o atendente a visualização de dados disponíveis para apoio na resolução célere e eficaz dos chamados. Sugerindo artigos associados à solicitação do usuário.

4.11.76 - Possuir capacidade de publicar novos artigos no portal de serviço.

4.11.77 - Possuir capacidade de realizar moderação de perguntas e respostas do FAQ (Frequently Asked Questions).

4.11.78 - Possuir uma base de conhecimento onde serão registrados, dentre outras coisas, erros conhecidos e soluções para os problemas.

4.11.79 - Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;

4.11.80 - Permitir o cadastro de palavras similares para pesquisa. Exemplo: "computador" = "máquina", "HD" = "Disco rígido", etc.

4.11.81 - Permitir a identificação do usuário ou atendente no documento contido na base de conhecimento, permitindo que futuras alterações sejam notificadas.

4.11.82 - Possuir capacidade de inserção de links da web, imagens e vídeos em artigos da base de conhecimento.

4.11.83 - Possuir capacidade de gerenciar o ciclo de vida dos artigos da base de conhecimento. Como: envio, edição, aprovação, publicação, monitoramento de uso, etc.

4.11.84 - Prover no mínimo as seguintes informações:

4.11.84.1 - Volume de atualizações da base de conhecimento.

4.11.84.2 - Quantidade de acessos às informações da base de conhecimento.

4.11.84.3 - Ranking de acessos por tipo de informação.

4.11.84.4 - Quantidade de incidentes resolvidos após consulta à base de conhecimento.

4.11.85 - Possuir capacidade de criar e gerenciar as requisições de mudanças, inclusive o rastreamento e monitoração do seu ciclo de vida.

4.11.86 - Possuir capacidade de criar processos de aprovação de mudanças.

4.11.87 - Possuir capacidade de incluir calendário de mudanças e seus agendamentos.

4.11.88 - Permitir, no contexto de gerenciamento de mudanças, criação de conjunto de tarefas predecessoras.

4.11.89 - Possuir capacidade de realizar a análise de impacto nos itens de configuração relacionados na mudança.

4.11.90 - Apresentar conflitos e problemas de agendamentos das janelas de mudanças, se for o caso

4.11.91 - Possuir capacidade de sugerir a melhor data para execução de uma mudança.

4.11.92 - Possuir capacidade de abrir uma requisição de mudança a partir de um erro conhecido/problema, preenchendo automaticamente o formulário da requisição.

4.11.93 - Comunicar informações relativas às mudanças e programações destas para a Central de Serviços.

4.11.94 - Permitir fechamento automático de incidentes, problemas e erros conhecidos quando uma mudança relacionada for implementada de forma bem sucedida.

4.11.95 - Possuir capacidade de criar regras de negócio relacionadas a determinados incidentes. Permitindo criação de campo(s) obrigatório(s) para que o atendimento do chamado ocorra de forma alinhada ao negócio.

4.11.96 - Suportar escalonamento de chamados, com base em alteração de status de incidentes.

4.11.97 - Possuir capacidade de criar um problema com base em um incidente e vincular os incidentes relacionados ao problema.

4.11.98 - Possuir capacidade de pesquisar e sugerir artigo da base de conhecimento, correspondente ao incidente que está sendo registrado, sem necessidade de sair da tela de registro.

4.11.99 - Possuir capacidade de personalização do formulário padrão de registro de solicitações.

4.11.100 - Permitir modificação e personalização da interface do usuário, sem a necessidade de alteração do esquema do banco de dados.

4.11.101 - Possuir capacidade de encerrar os incidentes relacionados ao problema, após seu encerramento.

4.11.102 - Possuir capacidade de identificar e notificar proativamente os usuários afetados por um problema aberto.

4.11.103 - Possuir capacidade de verificar em uma única tela todas as ações realizadas em relação a um determinado problema.

4.11.104 - Permitir notificação, automática, dos interessados nas elevações de prioridade

4.11.105 - Possuir capacidade de monitorar e gerar relatórios de atendimento referente aos NMS's, inclusive taxa de conformidade

4.11.106 - Possuir capacidade de definir regras de escalonamento e alertas automáticos com base no NMS

4.11.107 - Permitir o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços

4.11.108 - Suportar que os relatórios agendados sejam gerados minimamente nos formatos: PDF e .xls.

4.12 - DOS REQUISITOS - SERVIÇO DE MONITORAMENTO REMOTO DE INFRAESTRUTURA DE TI - NOC (NETWORK OPERATION CENTER).

4.12.1 - Realizar todas atividades elencadas no catálogo de serviços. Salienta-se que este poderá ser alterado, desde que não extrapole os requisitos definidos nesta tabela. Para os casos de alteração de catálogo que reflita em absorção de novos aprendizados, a PMDF concederá prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para a atualização. No período mencionado os NMS's serão acordados entre as partes, assim como a realização das atividades.

4.12.2 - Monitorar, mapear, documentar, efetuar diagnósticos, exibir informações e identificar os elementos que compõem os ativos de TIC da Agência.

4.12.3 - Realizar o monitoramento contínuo da infraestrutura de TIC, seguindo as melhores práticas do modelo ITIL v3 ou superior, envolvendo o monitoramento da infraestrutura física do Centro de Processamento de Dados (datacenter), da infraestrutura de armazenamento, da solução de backup, da infraestrutura de virtualização, do ambiente de aplicações corporativas, da infraestrutura de bancos de dados e dos sistemas operacionais.

4.12.4 - Realizar o monitoramento contínuo das soluções de Storage e Backup de Dados, incluindo o uso e desempenho do Storage e o monitoramento da execução das rotinas de backup de dados.

4.12.5 - Realizar o monitoramento contínuo de aplicações e appliances, envolvendo o monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicação, de desempenho de bancos de dados, de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas administrados pelo serviço.

4.12.6 - Monitorar a disponibilidade das soluções de segurança da informação, incluindo UTM, solução de antivírus, solução de antispam, NAC, etc.

4.12.7 - O monitoramento da infraestrutura de TI abrangerá a disponibilidade, o consumo de recursos, o desempenho e o correto funcionamento dos dispositivos que a compõe, a saber: dispositivos físicos, dispositivos virtuais, enlaces de comunicação e dispositivos de rede (por exemplo: roteadores, switches, firewalls, balanceadores de carga de aplicação, IPS, IDS, e access points).

4.12.8 - Os itens a serem monitorados não estarão restritos geograficamente a um único site, mas distribuídos em todas as unidades descentralizadas da PMDF.

4.12.9 - Deverá monitorar de forma dinâmica, com análise de tendência do comportamento histórico de servidores e das aplicações, de forma a não gerar ou emitir alarmes desnecessários ("falso positivo").

4.12.10 - As manutenções não deverão ser contabilizadas como indisponibilidade para fins de cálculo de disponibilidade.

4.12.11 - Descobrir e inventariar periodicamente a infraestrutura física, nas camadas 2 e 3, e infraestrutura virtual, incluindo máquinas virtuais, de modo a refletir automaticamente alterações nelas

ocorridas. Deverá inventariar também ativos disponíveis na camada 7 - aplicação.

4.12.12 - Documentar trimestralmente informações de consumo de recursos, de modo a realizar o gerenciamento da capacidade do ambiente. O primeiro relatório deverá ser entregue para a PMDF imediatamente após a implantação e entrada em operação da ferramenta.

4.12.13 - Coletar eventos da plataforma de virtualização VMware e também por meio SNMP v1 e v2.

4.12.14 - Diagnosticado um incidente, a solução deverá alarmar e enviar e-mail acerca da degradação de desempenho dos itens monitorados, antes que tais eventos se manifestem sob a forma de problemas.

4.12.15 - A solução deverá diagnosticar problemas através da correlação inteligente de alarmes/eventos, permitindo o isolamento e a identificação da causa raiz de um problema em função de, por exemplo, mudanças além de um desvio padrão em tempo de execução, fluxos de comunicações ou sequenciamento de mensagens

4.12.16 - A Solução deverá disponibilizar alarmes de monitoramento identificados por pelo menos três níveis de criticidade (ex: alta, média e baixa), bem como por cores distintas.

4.12.17 - A Solução deverá permitir escalonamento automático dos alarmes a partir de um evento.

4.12.18 - A Solução deverá identificar o tráfego de rede entre dispositivos de forma independente de quem sejam seus fabricantes e os picos de consumo de banda. Deverá ainda mostrar os pontos de latência da rede.

4.12.19 - A Solução no que tange a análise de desempenho, deverá possuir a capacidade de aprender os comportamentos do ambiente e suas sazonalidades.

4.12.20 - A Solução deverá possuir painéis customizáveis que exibam informações de monitoramento, além de gráficos que mostram a evolução das variáveis monitoradas.

4.12.21 - A Solução deverá permitir a filtragem de informações, minimamente: por data, horário, origem, aplicação e servidor, por meio de interface gráfica. Sem a necessidade de criação de relatórios ou codificação de scripts.

4.12.22 - O tempo máximo aceitável para exibição das informações nos painéis é de até 5 minutos.

4.12.23 - A Solução deverá fornecer controle de acesso baseado em mecanismo de segurança através de usuários e senhas, permitindo inclusive a implementação de visões diferenciadas, além de controlar o acesso por módulo do programa.

4.12.24 - A Solução deverá disponibilizar relatórios de tendências baseados em dados armazenados.

4.12.25 - A Solução deverá disponibilizar relatórios com o resumo dos eventos e a disponibilidade do ambiente monitorado.

4.12.26 - A Solução deverá exibir informações detalhadas acerca da:

4.12.26.1 - Utilização da banda, com identificação de quais: usuários, aplicações, origem e destino estão ocupando-a.

4.12.26.2 - Tráfego de redes, permitindo a decomposição por protocolos.

4.12.26.3 - Visualização inteira da infraestrutura de TI, em diferentes níveis de detalhamento.

4.12.26.4 - Relacionamentos entre dispositivos pais e seus dependentes.

4.12.27 - A solução deverá permitir monitorar, mapear, documentar, efetuar diagnósticos, exibir informações e identificar as aplicações que rodam sobre a infraestrutura de TIC da PMDF. Inclusive com descoberta automática dos componentes da aplicação e suas dependências.

4.12.28 - O monitoramento das aplicações abrangerá o desempenho e o correto funcionamento dos seguintes subitens:

4.12.28.1 - Aplicações críticas (por exemplo, Active Directory, Microsoft 365, DNS, FTP, SGBD e software de virtualização).

4.12.28.2 - Servidores de aplicação (IIS e JBOSS).

4.12.28.3 - Sistemas de informação (ASP, Java e PHP).

4.12.28.4 - Serviços de VoIP.

4.12.28.5 - Sistemas operacionais (processos, serviços e execução de scripts).

4.12.28.6 - Relativamente ao desempenho das aplicações, o monitoramento deverá abranger:

4.12.28.6.1 - Tempo de resposta.

4.12.28.6.2 - Consumo de processador.

4.12.28.6.3 - Consumo de memória.

4.12.28.6.4 - Throughput.

4.12.28.6.5 - Quantidade de requisições concorrentes.

4.12.28.6.6 - Tamanho de filas.

4.12.28.6.7 - Quantidade de exceções.

4.12.28.6.8 - Número de conexões de banco.

4.12.28.6.9 - Tempo de transações e indicadores de banco de dados.

4.12.28.6.10 - Número de usuários conectados;

4.12.28.6.11 - Locks em banco de dados

4.12.28.6.12 - Contagem de sessões ativas

4.12.29 - Saliencia-se que os eventos de monitoramento estarão restritos à capacidade de disponibilização da informação ofertada pela tecnologia monitorada.

4.12.30 - A solução deverá descobrir e inventariar periodicamente as aplicações, de modo a acompanhar suas instalações e remoções automaticamente.

4.12.31 - A solução deve ao identificar gargalos ou diagnosticar problemas nas aplicações Java, detalhar até o nível do método e classe que está causando o problema

4.12.32 - A solução deverá efetuar a consolidação dos dados, coletados em diversos pontos de captura, em uma única visão em uma console central, por ferramenta. Essa console centralizada poderá ser replicada permitindo vários pontos de gerenciamento.

4.12.33 - As informações de desempenho, coletadas pela solução, deverão ser armazenadas em um repositório de dados centralizado, por ferramenta.

4.12.34 - A solução deverá ser capaz de coletar eventos de logs de aplicações.

4.12.35 - A solução deverá possuir analisador de logs customizável.

4.12.36 - O serviço de monitoramento deverá funcionar em regime 24x7, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

4.12.37 - O serviço será realizado a partir das dependências da CONTRATADA, que deverá fornecer link dedicado para a prestação do serviço, como coleta de logs, sem ônus adicional para a PMDF.

4.12.38 - Todas as informações trafegadas com a PMDF deverão ocorrer de forma criptografada.

4.12.39 - A CONTRATADA deverá fornecer acesso, para os servidores indicados pela PMDF, a todos os dashboards utilizados para monitoramento da infraestrutura de TIC.

4.12.40 - Comunicar imediatamente a central de serviços os incidentes identificados.

4.12.41 - A CONTRATADA responsável pela prestação do serviço deverá fornecer a solução de monitoramento, para realização de suas atividades, pelo período da prestação do serviço. Após o término da vigência contratual, a ferramenta deverá ser transferida para a PMDF sem gerar ônus para a Corporação. Não excluído o backup da base de dados a ser disponibilizado pela empresa para a PMDF.

4.12.42 - A solução, que poderá ser composta por mais de uma ferramenta, deverá adotar arquitetura SaaS (Software as a Service) para disponibilização da ferramenta.

4.12.43 - Todo o ferramental utilizado pela CONTRATADA para a prestação do serviço de monitoramento deverá estar configurado e atualizado adequadamente, para evitar eventuais incidentes de segurança da informação em razão de vulnerabilidades em tais ativos.

4.12.44 - Toda configuração da ferramenta para o adequado monitoramento da infraestrutura, aplicativos, aplicações e rede ficará a cargo da CONTRATADA.

4.12.45 - Em caso de necessidade de instalação de agentes de monitoramento no parque computacional da PMDF, a CONTRATADA será responsável por realizar o trabalho, que deverá ter o aval da Diretoria de Telemática.

4.12.46 - A utilização de agentes, se for o caso, não poderá gerar lentidão ou qualquer outro tipo de problema nos ativos da PMDF, sob pena de pedido de substituição da ferramenta ou agente.

4.12.47 - Os requisitos relacionados à solução de monitoramento deverão ser comprovados através de manual do fabricante, URL oficial da CONTRATADA, documentos oficiais do fabricante e afins.

4.12.48 - A ferramenta deverá estar licenciada de forma transparente para a PMDF, não apresentando limitação quando usada de forma concorrente pelos usuários da Agência. Deverá estar na última versão (atualizada).

4.12.49 - A implantação, configuração, atualização/upgrade e operação da solução deverão ser realizadas em comum acordo com a PMDF.

4.12.50 - Mensalmente a CONTRATADA deverá entregar relatórios de disponibilidade, capacidade, desempenho e sumário de alertas da infraestrutura (servidores e ativos de redes) e aplicações.

4.12.51 - A solução de monitoramento deverá ficar disponível, no mínimo, 99,7% ao mês. No caso de não alcance do percentual apontado, será glosado 1% (um por cento) do valor devido para o item no mês apurado a cada décimo de ponto abaixo da meta.

4.12.52 - Realizar o monitoramento da experiência do usuário na utilização dos sistemas.

4.12.53 - Garantir visibilidade das transações do browser ao servidor.

4.12.54 - Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados ao serviço de monitoramento.

4.12.55 - Criar diário de bordo, devendo conter as atividades exercidas pela central de monitoramento, detalhando para cada uma das ações, inclusive procedimentos relacionados à atuação do operador do monitoramento em caso de acionamentos, falhas ou alarmes.

4.12.56 - Elaborar e manter atualizada documentação, para uso pela equipe, que contenha todos os contatos para realizar os acionamentos, seja de terceiros ou de equipe própria.

4.12.57 - Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto a central de monitoramento.

4.12.58 - Adotar melhores práticas de monitoramento de serviços de TIC baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.

4.12.59 - Alertar sobre a reincidência de ocorrências, registrando ações adotadas e mapeadas na base de conhecimento.

4.12.60 - Identificar e realizar o(s) acionamento(s) referente(s) aos eventos que possam gerar incidentes..

4.12.61 - Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do Contratante referentes à competência desse serviço.

4.12.62 - Deverá permitir vários acessos simultâneos. Tanto para operação pelas áreas técnicas quanto para utilização pelos usuários.

4.12.63 - Realizar outras atividades de cunho técnico operacional relacionadas ao monitoramento da infraestrutura de TIC.

4.12.64 - Abrir chamados de suporte à software/hardware junto ao fabricante/fornecedor/assistência técnica contratada, acompanhar o andamento, responder às solicitações feitas pelos técnicos do fabricante e manter o Gestor do Contrato atualizado quanto ao andamento. O tempo máximo para abertura de chamados nos casos de indisponibilidade de hardware e/ou software com contrato de suporte com terceiros é de 30 minutos do início da indisponibilidade.

4.12.65 - Alternativamente, a empresa poderá prestar o serviço de monitoramento, aproveitando as ferramentas, atualmente em uso pela PMDF (OTRS e Zabbix). Neste caso, precisará comprovar que o conjunto de ferramentas que a PMDF possui atende todos os requisitos definidos para o serviço de monitoramento. Deverá ainda, caso necessário, fornecer eventuais módulos/ferramentas faltantes para o devido atendimento dos requisitos ora definidos, sem custo adicional para a PMDF. Salienta-se que, a cargo da empresa, a ferramenta deverá estar atualizada em sua última versão, independente das licenças em uso permitirem a evolução sem ônus. Neste caso, todo o custo ficará a cargo da empresa.

4.12.66 - Todos os serviços de monitoramento serão realizadas nas dependências da PMDF, no NOC localizado na Diretoria de Telemática (Setor Policial Sul, Brasília - DF).

4.12 - DOS REQUISITOS DE HARDWARE E INTEGRAÇÃO

4.12.1 - Caberá à CONTRATADA disponibilizar todo o recurso computacional necessário à execução do serviço que ficará a seu cargo. Os referidos recursos não deverão gerar ônus adicional à Contratante. Entende-se como tais recursos os desktops a partir dos quais as Contratadas realizarão os serviços no ambiente computacional a elas atribuído.

4.12.2 - A PMDF dispõe de computadores no NOC, que poderão ser utilizados, caso a CONTRATADA entenda que possuem os recursos necessários a plena execução dos serviços contratados.

4.12.3 - Caso seja necessário fazer acesso externo aos recursos de TIC da PMDF, deverá ser realizado por meio de VPN (Virtual Private Network) configurada sobre enlace de dados dedicado, a ser provido pela CONTRATADA. Será admitido a utilização de VPN sobre enlace de Internet da Contratante apenas como contingência, e pelo período inicial de 60 dias corridos de execução do contrato.

4.12.4 - Adicionalmente, o ferramental necessário para proceder a execução do objeto desse Contrato, de forma remota, deverá ser fornecido pela CONTRATADA, sem custos adicionais para a Instituição. Salienta-se que a Contratada não precisará fornecer nenhum software para acesso remoto.

4.12.5 - Os recursos para proceder com a execução contratual de forma remota não poderão interferir no Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMS), no desempenho e na qualidade. Caso ocorra qualquer interferência, a CONTRATADA deverá imediatamente atuar na adequação dos recursos.

4.12.6 - Serão disponibilizadas contas de usuário para que os profissionais da Contratada possam fazer o acesso externo.

4.12.7 - Possuir capacidade de integração nativa com o Microsoft Active Directory (AD) para autenticação de usuários. Não podendo importar as informações para a base de dados local da solução para fins de autenticação.

4.12.8 - A CONTRATADA deverá integrar a Solução com o ambiente operacional da PMDF (que possui componentes, funcionalidades ou aplicações de diferentes fabricantes) sempre que necessário, para o perfeito funcionamento das ferramentas, dos processos, fluxos e atendimento aos requisitos deste artefato da contratação.

4.13 - DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.13.1 - A Contratada deverá manter sob sigilo as informações e comunicações de que tiver conhecimento, abstendo-se de divulgá-las, garantindo o sigilo e a inviolabilidade dos dados trafegados por meio dos enlaces eventualmente utilizados na execução das atividades, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.

4.13.2 - Compete à Contratante dar ciência à Contratada das suas políticas de segurança da Informação e demais normas pertinentes.

4.13.3 - Compete à Contratada garantir que todos os profissionais que tiverem acesso ao ambiente computacional da Contratante assinem o Termo de Responsabilidade de Acesso às Soluções de TI.

4.13.4 - A Contratada não poderá armazenar consigo qualquer documento técnico que contemple configurações aplicadas nos equipamentos implantados na rede da Contratante.

4.13.5 - A Contratada deverá informar à Contratante todas as senhas utilizadas para a configuração dos equipamentos, as quais deverão ser alteradas pela Contratante com o apoio técnico da Contratada, logo após o encerramento do contrato.

4.13.6 - A Contratada deverá prover segurança de acesso recursos da Contratante que estiverem sob sua guarda.

4.13.7 - Os recursos de TI da Contratante não poderão ser utilizados pela Contratada ou seus prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação.

4.13.8 - A Contratada deverá guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a Agência, abstendo-se de divulgá-los a terceiros sob qualquer pretexto, a menos que prévia e formalmente autorizada pela CONTRATANTE.

4.13.9 - Todos os perfis de acesso e caixas postais eventualmente concedidos à Contratada deverão ser imediatamente excluídos após o término do contrato.

4.13.10 - A Contratante terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação.

4.13.11 - A Contratada deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela Contratante durante a realização de atividades no ambiente desta. Essa sujeição não caracteriza qualquer vínculo empregatício com a Contratante.

4.13.12 - Sempre que possível e seguro, deverão ser adotadas as versões mais recentes dos softwares básicos do ambiente da Contratante.

4.14 - DOS REQUISITOS DE RECURSOS HUMANOS E DE ATENDIMENTO AOS INDICADORES

4.14.1 - Os recursos humanos envolvidos na execução dos serviços serão de gerenciamento exclusivo da CONTRATADA.

4.14.2 - A CONTRATADA responsabilizar-se-á pela admissão, administração, coordenação e avaliação dos técnicos necessários à prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos (trabalhistas ou não), incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação.

4.14.3 - A DiTel disponibilizará espaço físico para acomodação dos profissionais da CONTRATADA. Os serviços de monitoramento e atendimento serão realizados na Diretoria de Telemática, conforme já mencionado anteriormente.

4.14.4 - Os profissionais da CONTRATADA deverão estar uniformizados e identificados com crachá, diariamente.

4.14.5 - Não será permitida a entrada e permanência de qualquer profissional da CONTRATADA sem o uso do uniforme e do crachá.

4.14.6 - A Diretoria de Telemática é Unidade Policial Militar, razão pela qual os profissionais devem estar atentos às normas e regulamentos pertinentes às Unidades Militares.

4.14.7 - Salienta-se que os atendimentos deverão ocorrer dentro do NMS, cabendo sua negociação entre o preposto e o Gestor do Contrato, no caso de um serviço não ser passível de atendimento dentro do parâmetro definido.

4.14.8 - O serviço executado no escopo da contratação envolverá a execução de atividades pontuais, para atender a necessidades específicas, e atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira a apoiar os processos de trabalho da PMDF. Salienta-se que os indicadores relacionados aos serviços, apresentados na tabela abaixo, são objetivos mensuráveis e foram estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar os serviços contratados.

4.14.9 - As atividades relacionadas aos serviços serão descritas e pontuadas conforme o quadro demonstrativo do Item 42.9 do Edital e seus anexos.

4.15 - DOS REQUISITOS PARA CLASSIFICAÇÃO DA PRIORIDADE DAS SOLICITAÇÕES

4.15.1 - Os níveis mínimos de serviço exigidos (NMS) serão computados em horas úteis, exceto para os casos abaixo:

4.15.1.1 - Indisponibilidade parcial ou total do ambiente.

4.15.1.2 - Ações voltadas para conter ataques cibernéticos.

4.15.1.3 - Situações que impactem negativamente o serviço dos usuários de forma massiva.

4.15.2 - Nas exceções acima elencadas o NMS será baseado em horas corridas.

4.15.3 - O histórico de chamados atendidos apresentados neste artefato servirá como base, para os licitantes, para estimar o esforço necessário para atender a PMDF em suas demandas futuras.

4.16 - DOS REQUISITOS DE CAPACIDADE TÉCNICA E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

4.16.1 - A Contratada deverá possuir, na equipe que atuará na execução técnica do Contrato, profissionais que contenham, certificações válidas conforme a tabela descritiva do item 45.1 do Edital e seus anexos. Salienta-se que um profissional pode conter mais de uma certificação.

4.16.2 - A apresentação das certificações poderá ser realizada em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após o início da prestação do serviço e em até 30 (trinta) dias corridos no caso de substituição de profissionais. Descumprido o prazo, o Gestor do Contrato analisará se é caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da Contratada, além de imputar-lhe as demais sanções administrativas e de caráter penal militar. Paralelamente a essas medidas saneadoras, a Contratada também será glosada no repasse dos valores no mês imediatamente seguinte às infrações, seguindo os critérios do item 29.19. (TS21) do Edital.

4.16.3 - As certificações não poderão ser apresentadas de forma acumulativa por um único profissional. Tal situação decorre da necessidade de atendimento dos chamados/demandas pelo profissional que apresenta a certificação relacionada. Sabemos que um único profissional não tem capacidade de atender sozinho todos as demandas/chamados de uma coordenação. Caso os chamados pudessem ser atendidos por profissional não certificado naquela tecnologia/serviço/produto/área, não

faria sentido pedir certificação. A certificação não necessariamente garante qualidade no atendimento, mas é um dentre vários aspectos que pode influenciar positivamente no alcance da qualidade desejada.

4.16.4 - A apresentação das certificações não se configura condição habilitatória para o certame e estão em conformidade com o parque tecnológico da PMDF.

4.16.5 - A Contratada deverá manter preposto em tempo integral, durante o período de vigência contratual, sendo admitida sua substituição temporária, por perfil semelhante do preposto substituído, comprovado por meio de apresentação curricular prévia à substituição.

4.16.6 - A Contratada deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com seu preposto, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra.

4.16.7 - Sem se limitar ao disposto a seguir, as principais atividades desempenhadas pelos prepostos serão:

4.16.7.1 - Acompanhar a execução contratual e o fiel cumprimento dos níveis mínimos de serviços exigidos, indicadores de desempenho e qualidade, além das demais obrigações contratuais

4.16.7.2 - Orientar a atuação dos profissionais da Contratada quando necessário

4.16.7.3 - Elaborar relatórios gerenciais relacionados aos serviços

4.16.7.4 - Executar outras atividades correlatas ao objeto contratado

4.16.8 - O preposto não deverá cotidianamente participar da força de trabalho para atendimento de chamados ou realização de projetos. Tal requisito visa permitir que o preposto tenha tempo suficiente para coordenar sua equipe e realizar demais atividades anteriormente citadas.

4.16.9 - Caso a implantação não seja realizada de forma adequada, a PMDF poderá recusar a prestação do serviço e solicitar a realização da atividade de forma adequada. Não está excluída a sanção decorrente de sua não aceitação.

4.17 - DOS REQUISITOS TECNOLÓGICOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E METODOLOGIA DE TRABALHO

4.17.1 - A implantação será realizada em conformidade com o documento denominado Planejamento Técnico de Implantação, migração e testes da solução, que deverá ser entregue para a PMDF em até 10 (dez) dias corridos contados da assinatura do contrato, e deverá apresentar aderências às melhores práticas e manuais do fabricante do produto. Deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

4.17.1.1 - Versão dos softwares que serão implantados.

4.17.1.2 - Janelas de implantação com tempo necessário à realização de cada atividade.

4.17.1.3 - Análise de possíveis impactos ao ambiente produtivo da Agência durante a implantação.

4.17.1.4 - Plano de testes e Checklist de validação da implantação

4.17.1.5 - Plano de Rollback

4.17.1.6 - Documentações que serão elaboradas e entregues à PMDF

4.17.2 - Salienta-se que o documento de Planejamento Técnico de Implantação, migração e testes da solução deverá ser aprovado, de forma prévia às atividades de implantação, pela equipe técnica da PMDF, em até 5 dias úteis da entrega do documento à CONTRATANTE.

4.17.3 - Entende-se como implantação: a instalação, configuração e migração da ferramenta de ITSM

4.17.4 - A implantação, configuração e operação da solução de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) deverão ser realizadas em comum acordo com a PMDF, e em conformidade com as

melhores práticas preconizadas pela biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library) v3 ou superior.

4.17.5 - A empresa deverá substituir a ferramenta atualmente em uso pela PMDF (OTRS), e deverá migrar, no mínimo, Catálogo de serviços, filas de atendimento e Permissionamentos e configurações administrativas.

4.17.6 - A migração dos itens elencados deverá ser realizada pela CONTRATADA, independentemente da compatibilidade entre as soluções de ITSM.

4.17.7 - As atividades de implantação deverão ser acompanhadas pela equipe técnica da PMDF, quando esta entender necessário.

4.17.8 - A prestação dos serviços de implantação será realizada preferencialmente em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no horário do expediente administrativo da Corporação (atualmente: segunda à quinta, das 13h às 19h, sex, das 7h às 13h), desde que não impacte o funcionamento do ambiente computacional da PMDF. Nos casos que possam ensejar algum impacto, a realização dos serviços ocorrerá em horários noturnos, em dias da semana, sábados, domingos e feriados. Em qualquer hipótese, não haverá pagamento de hora extra por parte da Contratante. Todos os custos caberão à CONTRATADA.

4.17.9 - As atividades deverão ser agendadas, formalmente, junto à PMDF que deverá definir o dia e horário mais propício à realização das atividades.

4.17.10 - Caso a implantação não seja realizada de forma adequada, a PMDF poderá recusar a prestação do serviço e solicitar a realização da atividade de forma adequada. Não está excluída a sanção decorrente de sua não aceitação.

4.17.11 - A solução deverá ser implantada, em acordo com cronograma apresentado pela CONTRATADA e aceito pela Contratante, após a emissão da Ordem de Serviço, com vistas a não ocasionar a descontinuidade dos serviços em produção na PMDF. A solução deverá ser implantada, em acordo com cronograma apresentado pela CONTRATADA e aceito pela Contratante, após a emissão da Ordem de Serviço, com vistas a não ocasionar a descontinuidade dos serviços em produção na PMDF.

4.8 - DO RECEBIMENTO

4.8.1 - O objeto deste contrato será recebido por servidor, ou comissão, designada pela autoridade competente, mediante recibo, da seguinte forma:

4.8.1.1 - Recebimento Provisório:

4.8.1.1.1 - O objeto será recebido provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita do contratado.

4.8.1.2 - Recebimento Definitivo:

4.8.1.2.1 - O objeto será recebido definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação, ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais.

4.8.2 - O prazo a que se refere o item 4.8.1.2.1 não poderá ser superior a 90 (noventa) dias

4.8.3 - O contratado é obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

4.8.4 - Após o recebimento definitivo do objeto, será atestada a Nota Fiscal para efeito de pagamento.

4.8.5 - Se a contratada deixar de executar os serviços, dentro do prazo estabelecido sem justificativa por escrito e aceita pela Administração, sujeitar-se-á às penalidades impostas no Edital e seus anexos.

4.9 - DA SUBCONTRATAÇÃO

4.9.1 - Será permitida, a critério da Contratada, a subcontratação de certas partes dos serviços, desde que não prejudique o perfeito funcionamento da Solução e conforme os itens abaixo:

4.9.1.1 - . A subcontratação dependerá de autorização prévia por parte do Contratante, com parecer técnico da fiscalização, a qual caberá avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução dos serviços. Também deverá ser apresentado as documentações de praxe exigidas à contratada, incluídos a questão fiscal e previdenciária.

4.9.1.2 - Uma vez aprovado o limite da subcontratação, conforme critérios da Contratante, deverá a mesma ser autorizada por despacho da autoridade competente, com amparo em cláusula contratual autorizativa da providência e na legislação específica.

4.9.1.3 - A Contratada e a subcontratada deverão celebrar contrato, no qual a PMDF comparecerá na mera condição de interveniente anuente, respeitados os itens abaixo:

4.9.1.3.1 - A responsabilidade pela remuneração, pelos encargos administrativos, financeiros, fiscais, previdenciários, dentre outros, relacionados à empresa subcontratada, será de inteira responsabilidade da Contratada, não se admitindo responsabilidade solidária e/ou outras implicações à Contratante. Sendo assim, a subcontratação não produzirá uma relação jurídica direta entre a Administração e à subcontratada.

4.9.1.3.2 - Em qualquer hipótese de subcontratação permanecerá a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, respondendo perante a PMDF pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

4.9.1.4 - A fusão, cisão ou incorporação só será admitida, com o consentimento prévio e por escrito da Contratante e desde que não afetem a boa execução do Contrato

CLÁUSULA QUINTA - Do Valor

5.1 - O Valor total do Contrato é de R\$ 698.600,09 (seiscentos e noventa e oito mil e seiscentos reais e nove centavos), conforme quadro abaixo, procedentes do Orçamento do Distrito Federal para o corrente exercício.

Descrição do Objeto		QTD	Valor Mensal	Valor Anual
ITEM 1	Monitoramento/Atendimento Remoto de Infraestrutura de TIC com Atendimento em Nível 1 aos Usuários	12	R\$ 51.616,31	R\$ 619.395,71
ITEM 2	Implantação, Organização e Desenvolvimento de uma Central de Serviços (Service Desk) com as melhores práticas ITIL (1ª Fase)	12	R\$ 5.879,71	R\$ 70.556,55
ITEM 3	Manutenção/Atualização da Central de Serviços (Service Desk) com as melhores práticas ITIL (2ª Fase)	2	R\$ 4.323,92 (2)	R\$ 8.647,84
Total:				R\$ 698.600,09

5.2 – Do Reajuste

5.2.1 - O contrato poderá ser reajustado, depois de transcorrido 1 (um) ano de sua vigência, a partir da apresentação da proposta de preços, e em conformidade com a legislação pertinente.

5.2.1.1 - O critério de reajuste anual aplicável ao contrato será o Índice de Custos de Tecnologia da Informação ICTI tanto para a Unidade de Serviço Técnico (UST) como para os custos de insumos e materiais (Portaria GM/MP nº 424/2017 e art. 24, IN nº 01/2019 SGD/ME).

CLÁUSULA SEXTA - Da Dotação Orçamentária

6.1 – Parte da despesa correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

I - Unidade Gestora Emitente: 170393;

II - PTRES: 89306;

III - Natureza da Despesa: 33.90.40;

IV - Fonte de Recurso: 1000000000;

6.2 - O empenho inicial é de R\$ 390.000,00 (trezentos e noventa mil reais), conforme Nota de Empenho 2024NE104, emitida em 08/03/2024, sob o evento n. 40.1.091, na modalidade Global, para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de T.I

CLÁUSULA SÉTIMA - Do Pagamento

7.1 - Para efeito de pagamento, a PMDF consultará os sítios oficiais dos órgãos e entidades emissores das certidões a seguir relacionadas, para a verificação da regularidade fiscal da Contratada:

a) Certidão de regularidade de débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (Decreto Federal n. 8.302/2014).

b) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei Federal n. 8.036/1990).

c) Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal.

d) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT (Lei Federal n 12.440/2011).

e) Prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil.

7.2 - Em havendo a impossibilidade de consulta, pela Administração, aos sítios oficiais dos órgãos e entidades emissores das citadas certidões, o pagamento ficará condicionado à apresentação, pela Contratada, da comprovação de sua regularidade fiscal e trabalhista.

7.3 - O pagamento será efetuado até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento.

7.3.1 - Passados 30 (trinta) dias sem o pagamento por parte da Administração, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com variação pro rata tempore da taxa SELIC (EC n. 113/2021 e Parecer nº 372/2023 PGDF/PGCONS).

7.4 - Nenhum pagamento será efetuado à licitante enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária (quando for o caso).

7.5 - Caso haja multa por inadimplemento contratual, será adotado o seguinte:

I - A multa será descontada do valor total do respectivo contrato; e

II - Se o valor da multa for superior ao valor devido pelo fornecimento do serviço, ou ainda superior ao valor da garantia prestada, responderá o contratado pela sua diferença a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

7.6- As empresas com sede ou domicílio no Distrito Federal, com créditos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), terão seus pagamentos feitos exclusivamente mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário junto ao Banco de Brasília S/A – BRB. Para tanto deverão apresentar o número da conta corrente e da agência em que desejam receber seus créditos, de acordo com o Decreto Distrital n. 32.767/2011, e alterações posteriores.

7.7 - Ficam excluídas desta regra:

a) os pagamentos a empresas vinculadas ou supervisionadas pela Administração Pública Federal.

b) os pagamentos efetuados à conta de recursos originados de acordos, convênios ou contratos que, em virtude de legislação própria, só possam ser movimentados em instituições bancárias indicadas nos respectivos documentos.

c) os pagamentos a empresas de outros Estados da federação que não mantenham filiais e/ou representações no DF e que venceram processo licitatório, no âmbito deste ente federado.

7.8 - Será efetuada a retenção na fonte, dos tributos e contribuições, prevista na Instrução Normativa RFB n. 1.234/2012, alterada pela IN n. 1.244/2012.

7.8.1 - A retenção dos tributos não será efetivada caso a licitante apresente junto com sua Nota Fiscal a comprovação de que é optante do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES.

7.9 - Documentos de cobrança rejeitados por erros ou incorreções em seu preenchimento serão formalmente devolvidos à Contratada, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data de sua apresentação.

7.9.1 - Os documentos de cobrança, escoimados das causas que motivaram a rejeição, deverão ser reapresentados num prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

7.10 - Em caso de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo de pagamento passará a ser contado a partir da data de sua reapresentação.

7.11 - O modelo de pagamento adotado no contrato será um modelo híbrido, de pagamento de serviço por disponibilidade, condicionado ao alcance de metas de desempenho. Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base na disponibilidade estimada de profissionais para atendimento às demandas, porém o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA na prestação do serviço conforme o item 29 e os demais subitens elencados no Edital.

7.12 - Será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.12.1 - Não produziu os resultados acordados;

7.12.2 - Deixou de executar as atividades Contratada ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

7.12.3 - Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

CLÁUSULA OITAVA - Do Prazo de Vigência

O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura do Chefe do Departamento de Logística e Finanças, permitida a sua prorrogação na forma do art. 57, II, da Lei Federal n. 8.666/1993.

CLÁUSULA NONA - Da Garantia

9.1 – Da Garantia para Execução Contratual.

9.1.1 - Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive indenização a terceiros e multas eventualmente aplicadas, a CONTRATADA prestará, garantia em favor da CONTRATANTE no valor de R\$ 13.972,00 (treze mil novecentos e setenta e dois reais), correspondente a 2% (dois por cento) do valor contratado, em uma das seguintes modalidades:

I - Caução em dinheiro, ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda; (redação dada pela Lei Federal n. 11.079/2004).

II – seguro-garantia, ou;

III – fiança bancária.

9.1.2 - A fiança bancária formalizar-se-á através de carta de fiança fornecida por instituição financeira que, por si ou pelos acionistas detentores de seu controle, não participem do capital ou da direção da licitante vencedora, sendo indispensável expressa renúncia, pelo fiador, aos benefícios do artigo 827, do Código Civil de 2002.

9.1.3 - A garantia prestada pela CONTRATADA somente poderá ser levantada, mediante pedido por escrito da CONTRATADA, após a extinção do contrato, e quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

9.1.3.1 - Poderá, a critério da Administração do Distrito Federal, ser utilizada para cobrir eventuais multas e/ou para cobrir o inadimplemento de obrigações contratuais, sem prejuízo da indenização eventualmente cabível. Nesta hipótese, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da notificação regularmente expedida, a garantia deverá ser reconstituída;

9.1.3.2 – Ficará retida no caso de rescisão contratual, até definitiva solução das pendências administrativas e/ou judiciais.

9.1.4 - Sem prejuízo das sanções previstas na Lei, no Edital, a não prestação da garantia exigida será considerada recusa injustificada em assinar o contrato, implicando na imediata anulação da Nota de Empenho emitida.

9.1.5 – A garantia deverá ter o seu valor proporcionalmente completado, quando ocorrer modificação no valor total do contrato ou quando ocorrer sua utilização para cobertura de eventuais multas aplicadas.

9.2 - Da Garantia dos serviços/produtos Fornecidos.

9.2.1 - Com relação à garantia, o prazo de vigência do ajuste decorrente deste termo será de 60 (sessenta) meses contados a partir da data da emissão da nota fiscal, sem prejuízo de qualquer política de garantia adicional (ônus adicional) oferecida pelo fabricante ou pela Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA - Da Responsabilidade do Distrito Federal

10.1 - A CONTRATANTE se obriga a:

10.1.1 - Indicar o executor interno do Contrato, conforme art. 67 da Lei 8.666/93 e art. 41, inciso II e § 3º do Dec. 32.598/2010.

10.1.2 - Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens (Anexo C do Termo de Referência), de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência, observando-se o disposto nos arts. 18 e 32 da IN 1/2019 - ME.

10.1.3 - Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

10.1.5 - Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

10.1.6 - Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens (Anexo D do Termo de Referência), de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico, observando-se o disposto nos arts. 18 e 32 da IN 1/2019 - ME.

10.1.7 - Receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

10.1.8 - Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao ÓRGÃO GERENCIADOR da Ata de Registro de Preços, quando aplicável.

10.1.9 - Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à Contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

10.1.10 - Comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

10.1.11 - Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da Contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.

10.1.12 - Prever que 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, pertençam à Administração.

10.1.13 - Emitir nota de empenho global, da qual serão sendo abatidos os valores até o limite do valor total empenhado.

10.1.14 - Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com as Normas de Execução Orçamentária e Financeira.

10.1.15 - Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela proposta.

10.1.16 - Prestar à Contratada informações necessárias à boa execução do contrato.

10.1.17 - Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato/instrumento equivalente, mediante representante designado (Executor ou Fiscal do Contrato), nos termos do art. 67 da Lei n.º 8.666/1993.

10.1.18 - Observar as normas distritais que instituem vedações de contratação, em especial o Decreto n.º 32.751/2011 (art. 3º, §2º), que veda o nepotismo, e o Decreto n.º 39.860/2019.

10.1.19 - Proporcionar as condições, a seu cargo, para que a Contratada possa cumprir as obrigações pactuadas.

10.1.20 - Prestar as informações e os esclarecimentos baseados em informações disponíveis nos arquivos da Contratante que venham a ser solicitados pela Contratada a respeito do objeto do contrato.

10.1.21 - Comunicar à Contratada qualquer irregularidade ou defeitos constatados na execução do objeto deste contrato.

10.1.22 - Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as respectivas especificações.

10.1.23 - Solicitar a substituição dos empregados que não estiverem desempenhando suas atividades a contento, de acordo com o estabelecido em contrato, exercendo a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados.

10.1.24 - A Contratante pode ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de empregado da Contratada que estiver sem uniforme, crachá, e EPI's, que embarçar ou

dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área julgar inconveniente.

10.1.25 - Fiscalizar os serviços executados por meio da Equipe de Fiscalização do Contrato, aprovando ou impugnando os serviços executados.

10.1.26 - Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do Contrato

10.1.27 - Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a Contratada.

10.1.28 - Fornecer e colocar à disposição da Contratada, todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços.

10.1.29 - Notificar, formal e tempestivamente, a contratada sobre as irregularidades observadas no serviço.

10.1.30 - Notificar a Contratada, por escrito e com antecedência sobre multas, penalidades quaisquer débitos de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do Objeto Contratado.

10.1.31 - Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela proposta e demais condições previstas neste contrato e no Termo de Referência e seus anexos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - Das Obrigações e Responsabilidades da Contratada

11.1 – A CONTRATADA se obriga a:

11.1.1 - Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

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

11.1.3 - 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.

11.1.4 - 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, sempre que considerar a medida necessária.

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

11.1.6 - Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

11.1.7 - Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

11.1.8 - 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, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

11.1.9 - Entregar os objetos e/ou serviços de acordo com as condições e prazos estabelecidos no Edital e seus anexos.

11.1.10 - Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, conforme os prazos estabelecidos, a contar do recebimento da notificação da Contratante, o objeto do contrato em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

11.1.11 - Manter atualizados o endereço e telefone, junto a PMDF, durante toda a vigência do contrato.

11.1.12 - Transportar os objetos e/ou serviços e disponibilizar mão-de-obra para entrega dos mesmos, se necessário.

11.1.13 - Prestar todos os esclarecimentos solicitados pela Contratante, atendendo prontamente a todas as reclamações.

11.1.14 - Comunicar, por escrito, ao gestor/fiscal do contrato, quando verificar condições inadequadas para a prestação do serviço, deficiências na instalação dos equipamentos ou nos mesmos, ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução contratual.

11.1.15 - Indicar à PMDF, por escrito e antes da data prevista para o início da execução contratual, um preposto idôneo com poderes para representar a empresa, no que tange às questões administrativas e, principalmente, no tocante à eficiência e agilidade na execução do contrato, fornecendo o telefone de contato do referido preposto.

11.1.16 - Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da PMDF.

11.1.17 - apresentar no Plano de Inserção/Plano Global de Trabalho, a relação nominal com os dados pessoais (nome completo, filiação, data de nascimento, RG, CPF e foto 3x4) dos profissionais que ministrarão o treinamento e os que prestarão os serviços nas instalações da Contratante.

11.1.18 - Apresentar sempre que houver alteração, a relação nominal com os dados pessoais (nome completo, filiação, data de nascimento, RG, CPF e foto 3x4) dos profissionais que prestarão os serviços nas instalações da Contratante, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data da assinatura deste instrumento.

11.1.19 - Guardar sigilo sobre dados e informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a Contratante.

11.1.20 - Responsabilizar-se pelo ônus da mão-de-obra referente à execução dos serviços.

11.1.21 - Prestar serviços de forma a assegurar que os sistemas e equipamentos mantenham eficiente, seguro e confiável funcionamento.

11.1.22 - Responsabilizar-se pelo transporte dos insumos e/ou peças de reposição, fornecidos até o local de aplicação.

11.1.23 - Custear as despesas de envio relativo à devolução dos equipamentos defeituosos dentro do prazo de garantia.

11.1.23 - Manter, durante toda a execução deste instrumento, a compatibilidade com as obrigações assumidas, conforme dispõe o inciso XIII, do art. 55 da Lei n.º 8.666/1993.

11.1.24 - Propiciar à Contratante todos os meios e facilidades necessários à fiscalização dos serviços

11.1.25 - Acatar as determinações do gestor do contrato que poderá sustar, total ou parcialmente, a realização de serviços mal executados sempre que considerar a medida necessária.

11.1.26 - Observar as prescrições relativas às leis trabalhistas, previdenciárias, fiscais, seguros e quaisquer outras não mencionadas, bem como pagamento de todo e qualquer tributo que seja devido em decorrência direta do contrato, isentando a Contratante de qualquer responsabilidade.

11.1.27 - Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, comerciais e trabalhistas resultantes desta aquisição/contratação.

11.1.28 - Prestar todas as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados, em, no máximo, 02 (dois) dias, contados a partir da comunicação da Contratante.

11.1.29 - Cumprir fielmente as obrigações assumidas, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

11.1.30 - Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato.

11.1.31 - Demonstrar a procedência de equipamentos de modo a comprovar que a(s) peça(s)/material(ais) são novos, originais, de primeiro uso, bem como outras informações, a critério do Gestor/Fiscal do Contrato.

11.1.32 - Responsabilizar-se por todas as despesas relativas a salários, auxílios, refeição e transporte, contribuições, encargos sociais e trabalhistas, seguro acidente, impostos, contribuições previdenciárias, depósitos fundiários, pagamento de verbas trabalhistas e rescisórias, adicionais, e quaisquer outras de natureza diversa que forem devidas aos seus empregados, prepostos, terceirizados ou subcontratados, não cabendo, em função destes, nenhum direito regressivo contratual ou empregatício para com a CONTRATANTE.

11.1.33 - Realizar a reposição do produto que apresentar defeito durante o prazo de vigência da garantia nos prazos estabelecidos contados da notificação emitida pela Contratante.

11.1.34 - Sanar eventuais problemas de compatibilidade de responsabilidade própria, de modo que a falta de comunicação dos equipamentos será motivo para seu não recebimento.

11.1.35 - Comprometer-se a manter os preços ofertados conforme art. 11 c/c art. 12 da Lei Distrital nº 39.103/2018.

11.1.36 - Responsabilizar-se civil e criminalmente, por todo e qualquer dano que cause à Administração, a preposto seu ou a terceiros, por ação ou omissão, em decorrência da execução dos serviços, objeto deste Termo de Referência, não cabendo à Administração, em hipótese alguma, responsabilidade por danos diretos ou indiretos.

11.1.37 - Não empregar mão de obra de menores de 18 anos em desacordo com a legislação. A CONTRATADA deverá assinar Declaração que Não Emprega Menor, conforme modelo presente nos anexos do Edital de Licitação.

11.1.38 - Não transferir a terceiros, no todo ou em parte, os direitos e obrigações assumidas.

11.1.39 - Fazer as atualizações (upgrade) necessárias ao perfeito funcionamento da solução durante a vigência do contrato.

11.1.40 - Entregar o equipamento no prazo estipulado no contrato, com o devido termo de garantia do produto ou equivalente, conforme prescreve o art. 50 e seu parágrafo único da Lei Federal n.º 8.078/90, devendo o objeto estar em perfeita sintonia com todas as exigências e especificações técnicas do Edital e seus anexos.

11.1.41 - Apresentar Nota Fiscal Eletrônica contendo a discriminação para as soluções já entregues e em perfeito funcionamento de acordo com o Termo de Referência.

11.1.42 - Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seu empregado e corpo docente, uma vez inexistir, no caso, vínculo empregatício deles com a CONTRATANTE.

11.1.43 - Aceitar e cumprir todas as condições impostas no Edital e seus anexos.

11.1.44 - Acatar a fiscalização do serviço contratado, levado a efeito pelo executor do contrato designado pela CONTRATANTE para acompanhar a execução e cujas solicitações serão atendidas imediatamente, bem como comunicar à Contratante quaisquer irregularidades detectadas.

11.1.45 - Responsabilizar-se pelas eventuais despesas necessárias à execução do serviço solicitado, qualquer que seja o valor.

11.1.46 - Arcar com todas as despesas e custos que se fizerem necessários referentes a eventuais deslocamentos, hospedagens e alimentação dos profissionais envolvidos no cumprimento do serviço especificado no Edital e seus anexos.

11.1.47 - Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

11.1.48 - Estar ciente das cláusulas do Edital e seus anexos, bem como reconhecer que no presente caso são aplicáveis a este contrato, as cláusulas exorbitantes dos contratos administrativos previstas em lei.

11.1.49 - Aceitar a nota de empenho e cumprir o prazo de entrega, onde deverão estar inclusos todos os impostos, taxas, fretes e demais tributos incidentes ao serviço.

11.1.50 - Estar ciente que o recebimento provisório ou definitivo do objeto, não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do serviço.

11.1.51 - Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que se fizerem no objeto do contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor estimado inicial atualizado do contrato, conforme dispõe o §1º do art. 65, da Lei nº 8.666/93 e alterações.

11.1.52 - Estar ciente que o reajuste de preços contratuais é devido após um ano conforme previsto no próprio contrato, deverá adotar critério que retrate a variação efetiva do custo de produção, admitida a adoção de índices específicos ou setoriais, desde a data prevista para apresentação da proposta, ou do orçamento a que essa proposta se referir, nos termos do art. 40, inciso XI, c/c art. 65, § 8º da Lei 8.666/1993).

11.1.53 - Receber, sem nenhum custo para a CONTRATANTE, bens, embalagens, recipientes ou equipamentos inservíveis e não reaproveitáveis pela administração pública, provenientes do objeto da contratação e dará o destino legalmente estabelecido para a deposição e o tratamento adequados de dejetos e resíduos - conforme Declaração de Sustentabilidade Ambiental, anexa a Minuta de Edital.

11.1.54 - Ceder à PMDF, em caráter definitivo, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos trabalhos desenvolvidos e dos resultados produzidos durante a vigência do contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, dados, esquemas, diagramas e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

11.1.55 - Observar a padronização de todos os equipamentos contratados no lotes: como cores, modelos e tecnologias.

11.1.56 - Abster de fornecer quaisquer informações da Contratante que possa beneficiar outrem ou prejudicar a imagem institucional da PMDF. Não será permitida a vinculação da instituição (incluindo logomarcas, referências e etc.) para fins de publicidade e propaganda.

11.1.57 - Cumprir as demais obrigações conforme o disposto no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - Da Alteração Contratual

12.1 - Toda e qualquer alteração deverá ser processada mediante a celebração de Termo Aditivo, com amparo no art. 65, da Lei Federal n. 8.666/1993, vedada a modificação do objeto.

12.2 - A alteração de valor contratual, decorrente do reajuste de preço, compensação ou penalização financeira, prevista no Contrato, bem como o empenho de dotações orçamentárias, suplementares, até o limite do respectivo valor, dispensa a celebração de aditamento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - Das Penalidades

13.1 - Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do Edital, bem como pela inexecução total ou parcial do contrato, serão aplicadas as penalidades estabelecidas do Decreto Distrital n. 26.851/2006 e alterações posteriores, que regulamentou a aplicação de sanções administrativas previstas nas Leis Federais n. 8.666/1993 e 10.520/2002.

13.2 - A aplicação das sanções de natureza pecuniária e restritiva de direitos pelo não cumprimento das normas previstas no Edital e nos instrumentos dele decorrentes, em face do disposto nos artigos 81, 86, 87, 88 da Lei Federal n. 8.666/1993 e do artigo 7º da Lei Federal n. 10.520/2002, serão obedecidos no âmbito da Administração Direta, Autárquica, Fundacional e das empresas públicas do Distrito Federal, às normas estabelecidas no referido Decreto Distrital.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA- Da Rescisão amigável

14.1 - O Contrato poderá ser rescindido amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração, nos termos do art. 79, II da Lei Federal n. 8.666/1993, bastando para tanto, manifestação escrita de uma das partes, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sem interrupção do curso normal da execução do Contrato.

14.2 - A rescisão amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - Da Rescisão Unilateral

10.1 - O Contrato poderá ser rescindido por ato unilateral da Administração, reduzido a termo no respectivo processo, na forma prevista no Edital, observado o disposto no art. 78, da Lei Federal n. 8.666/1993, sujeitando-se a Contratada às consequências determinadas pelo art. 80 desse diploma legal, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

10.2 - O contrato será rescindido com a aplicação de multa se confirmado o uso de mão de obra infantil no processamento, transporte, ou qualquer fase produtiva do bem, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis. (Lei Distrital nº 5.061 de 08.03.2013 – Parecer nº 343/2016 – PRCON/PGDF).

10.3 - Constitui motivos para rescisão de contrato qualquer ato praticado pela contratada de conteúdo: (Lei Distrital nº 5.448/2015)

I - discriminatório contra a mulher;

II - que incentive a violência contra a mulher;

III - que exponha a mulher a constrangimento;

IV - homofóbico;

V - que represente qualquer tipo de discriminação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - Dos Débitos para com a Fazenda Pública

Os débitos da Contratada para com o Distrito Federal, decorrentes ou não do ajuste, serão inscritos em Dívida Ativa e cobrados mediante execução na forma da legislação pertinente, podendo, quando for o caso, ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA- Da Comissão Executora

17.1 - O Distrito Federal, por meio de sua Polícia Militar, designará uma Comissão Executora para o presente Contrato, que desempenhará as atribuições previstas nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal.

17.2 - DA FISCALIZAÇÃO

17.2.1 - A Gestão e/ou Fiscalização Contratual, executarão a avaliação da qualidade da prestação do serviço pela CONTRATADA, com base nos critérios a seguir:

17.2.1.1 - O indicador será a “Nota Mensal de Avaliação” (NMA). A finalidade deste indicador será a de permitir que a Gestão e/ou Fiscalização Contratual afirmem objetivamente o nível de conformidade do serviço prestado pela CONTRATADA.

17.2.1.2 - A NMA (Nota Mensal de Avaliação) será utilizada para aferir a necessidade de adequação de pagamento para os itens remuneráveis por "valor fixo mensal" ou "unidade". A meta a ser cumprida pela CONTRATADA será a obtenção de uma Nota Mensal de Avaliação (NMA) maior ou igual a 9,7.

17.2.1.3 - O instrumento de medição utilizado será baseado no Relatório de Acompanhamento da Execução Contratual.

17.2.1.4 - O procedimento de fiscalização do serviço prevê que, uma vez verificada a incidência da CONTRATADA nas situações previstas na tabela do item 42.9 do Edital, deverão ser descontados os pontos correspondentes

17.2.1.5 - A apuração dar-se-á com periodicidade mensal, após o encerramento de cada mês.

17.2.1.6 - O mecanismo de cálculo da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula: $NMA = 10 - \sum \text{pontos_perdidos}$.

17.2.1.7 - Os Níveis Mínimos de Serviço Exigido, indicadores de desempenho e da qualidade serão avaliados a partir do início de vigência deste Contrato.

17.2.1.8 - O compute da NMA deverá considerar os seguintes indicadores: NMS (níveis mínimos de serviço exigido), desempenho e qualidade.

17.2.2 - A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas, dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida pela CONTRATADA, considerando os critérios definidos a seguir:

17.2.2.1 - Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 9,7 e maior ou igual a 9,5 sujeitará a CONTRATADA a simples notificação.

17.2.2.2 - A Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 9,3 sujeitará a CONTRATADA à adequação de - 1% (menos um por cento) no valor do pagamento devido no período para o item do objeto do contrato inerente ao serviço prejudicado no mês da prestação do serviço, a cada décimo de ponto perdido abaixo de 9,5 até 6,0.

17.2.2.3 - NMA abaixo de 6 sujeitará a empresa à proposição de sanção administrativa.

17.2.3 - Poderá ser objeto de proposição de sanção administrativa de inexecução contratual a obtenção de NMA inferior a 6,0 de forma reiterada.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - Da Publicação e do Registro

A eficácia do Contrato fica condicionada à publicação resumida do instrumento pela Administração, na Imprensa Oficial, até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, após o que deverá ser providenciado o registro do instrumento pela Polícia Militar do Distrito Federal.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - Do Foro

Fica eleito o Foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato.

Pelo Distrito Federal

HERBERT DE ALMEIDA JARDIM - CEL QOPM
Chefe do Departamento de Logística e Finanças

Pela Contratada

MÁRIO JAMES BATISTA DE OLIVEIRA
Sócio-Diretor



Documento assinado eletronicamente por **MARIO JAMES BATISTA DE OLIVEIRA, Usuário Externo**, em 19/03/2024, às 10:08, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **HERBERT DE ALMEIDA JARDIM - CEL QOPM, Matr.0050508-0, Chefe do Departamento de Logística e Finanças**, em 21/03/2024, às 19:36, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=135966855)
verificador= **135966855** código CRC= **51668F44**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SPO AE 04 - ANEXO DO QCG - Bairro Asa Sul - CEP 70610-212 - DF
Telefone(s): 31905609
Sítio - www.pm.df.gov.br
