Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP
Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE
SEPN 515, Conjunto D, Lote 4, Edifício Carlos Taurisano, - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70770-504
Telefone: (61) 3221-8577 - www.gov.br/cade

CONTRATO 27/2022

PROCESSO nº 08700.004156/2022-06

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO À USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO ADMINISTRATIVO DE DEFESA ECONÔMICA - CADE E A EMPRESA COMERCIAL LENA LTDA

CONTRATANTE:

CONSELHO ADMINISTRATIVO DE DEFESA ECONÔMICA - Cade, AUTARQUIA FEDERAL, vinculada ao Ministério da Justiça, criada pela Lei nº 8.884, de 11 de junho de 1994, com sede no SEPN 515, Conjunto D, Lote 4, Ed. Carlos Taurisano, CEP 70.770-504, em Brasília–DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.418.993/0001-16, doravante designado Contratante, neste ato representado pela Ordenadora de Despesa por Subdelegação, conforme delegação conferida pela Portaria CADE n. 545, de 07 de dezembro de 2021, a Senhora **LUANA NUNES SANTANA**, brasileira, portador da Carteira de Identidade n.º 281537926 – SSP/SP e do CPF n.º 221.509.228-94, no uso de suas atribuições que lhe confere a Portaria Cade n.º 545/2021; e

CONTRATADA:

COMERCIAL LENA LTDA, inscrita no CNPJ sob nº 57.135.675/0001-65, com sede na Rua Manoel Ferreira Gaio, 584-A, Jardim Belém, Descalvado/SP, CEP 13690-000, fone/fax :(27) 2123-0700, e-mail: suporte@lenatec.com.br, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representado pelo seu Representante Legal Sr. Marcio Adriano da Costa Santos, portador do RG nº 20523374-0 SSP/SP e do CPF 091.997.018-47, devidamente qualificado(a), na forma da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, tendo em vista o que consta no Processo 08700.001990/2022-31, resolvem celebrar o presente Contrato, sujeitando-se as partes ao comando da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações posteriores e demais normas pertinentes, observadas as cláusulas e condições seguintes:

1. **DO OBJETO**

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços técnicos especializados de serviços de operação de infraestrutura e atendimento à usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, para atendimento das demandas do Conselho Administrativo de Defesa Econômica – Cade**,** conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da Contratação:

Grupo	Item	Serviço	Código CATMAT/CATSER	Quantidade mensal	Quantidade anual	Métrica ou unidade	Valor mensal	Valor Total

1	1	Atendimento a usuário de TIC	26980	1	12	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço (NMS)	R$ 26.583,33	R$ 318.999,96
	2	Operação da infraestrutura de TIC	27014	1	12	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço (NMS)	R$ 112.416,66	R$ 1.348.999,92
Valor Total							R$ **138.999,99**	R$ **1.667.999,88**

1.4. O valor total da contratação é de **R$ 1.667.999,88 (um milhão, seiscentos e sessenta e sete mil novecentos e noventa e nove reais e oitenta e oito centavos).**

2. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

2.1. Diante da complexidade técnica, logística, além dos riscos associados do início da execução contratual, o contrato terá a primeira vigência num prazo de 12 (doze) meses. Esse prazo é importante para avaliar a real capacidade de execução contratual;

2.2. As próximas renovações contratuais serão de 24 (vinte e quatro) meses, admitindo-se prorrogações, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993;

2.3. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.

2.4. O contrato terá a primeira vigência num prazo de 12 (doze) meses, a contar de **03/01/2023.**

3. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Requisitos de Negócio

Conforme detalhado no Documento de Oficialização da Demanda (Sei n°1078357) e no Estudo Técnico Preliminar (Sei n° 1080888), os requisitos de negócio que motivam o provimento da solução são as seguintes:

Requisitos
• Entregar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação alinhados às necessidades de negócio do Conselho Administrativo de Defesa Econômica; • Ampliar a disponibilidade dos sistemas de informação e dos serviços de TIC do Cade, entregando as metas de níveis mínimos de serviço pactuadas; • Aprimorar a qualidade e a entrega de valor dos serviços prestados pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação; • Prestar suporte de informática aos usuários do Cade;

- Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas de informática do Cade;
- Atender de forma adequada as demandas de serviços de comunicações, telecomunicações, microinformática, telefonia, videoconferência, acesso à internet, comunicação de dados, links de fiscalização, Correio, suporte ao usuário do Cade;
- Melhorar o foco em relação às demandas dos usuários e negócio;
- Aplicar melhores práticas preconizadas na biblioteca ITIL (do inglês, *Information Technology Infrastructure Library*) para melhor Gestão dos Serviços de TIC. Como exemplo, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Mudanças no ambiente de TIC desta Autarquia;
- Buscar maior eficiência no uso das tecnologias;
- Reduzir incidentes e indisponibilidades nos serviços de TIC;
- Executar demandas afetas a Segurança da Informação por equipe especializada;
- Padronizar os serviços de TIC;
- Otimizar os processos e infraestrutura de TIC;
- Monitorar o ambiente de Infraestrutura de TIC;
- Melhorar a Segurança da Informação por meio de serviços de Análise de Vulnerabilidade e Teste de Penetração;
- Buscar excelência, inovação e criatividade na gestão com atendimento das demandas dos usuários em menor tempo possível;
- Garantir a disponibilidade e integridade da informação mantendo os sistemas e ativos de rede com proteção e em segurança.

3.2. Requisitos de Capacitação

Requisitos
• Não aplicável a esta contratação, pois não há necessidade de treinamento, de carga horária e de materiais didáticos. No entanto, recomenda-se que a Contratada submeta seus profissionais alocados na prestação de serviços um programa contínuo de capacitação para a melhoria dos serviços contratados.

3.3. Requisitos Legais

Requisitos
• Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (Normas gerais sobre a licitação e contratos); • Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001 (Normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF); • Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 (Normas para Contratação de Bens e Serviços de TIC); • Decreto nº 7.174/2020, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União; • Instrução Normativa SEGES/ME nº 3, de 26 de Abril de 2018 e atualizações;

- Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 04 de Abril de 2019 e atualizações; (Normas para Contratação de Soluções de TIC pelos órgãos integrantes do SISP);
- Portaria do Cade nº 212, de 12 de Julho de 2017 (Normas sobre a Gestão de Contratos no Âmbito do Cade);
- Instrução Normativa n º 73, de 5 de Agosto de 2020, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia;
- Portaria do Cade nº 405/2019 - Segurança de Informação;
- Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021;
- Portaria SGD/ME Nº 4.668, de 23 de maio de 2022.

3.4. **Requisitos de Manutenção**

Requisitos
• Para a perfeita execução do contrato, o quantitativo de profissionais deverá ser suficiente para atender as demandas, com no mínimo 1 (um) profissional por área especializada**.** **Das reposições e/ou substituições de profissionais** • Sem prejuízo à qualidade e/ou aos níveis de serviço, os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços poderão ser substituídos a qualquer tempo pela Contratada, desde que os substitutos atendam aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência para o perfil. • Caso considere que profissionais da Contratada diretamente envolvidos na execução dos serviços contratado não estejam apresentando desempenho técnico adequado ou mantenham comportamento profissional inadequado, o Contratante poderá, a qualquer tempo, solicitar sua substituição - sem prejuízo da execução de prazos dos serviços pela contratada ou da adoção de outras medidas de gestão contratual, quando for o caso. • Em caso de afastamento do profissional, advindo de atestado médico, licenças, faltas, férias, desligamento dentre outros, os serviços poderão ser executado por outro profissional de igual competência até a reposição por outro profissional. • Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução do Contrato, a empresa deverá fazê-lo no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos a contar da ciência do caso. Este prazo não poderá ser prorrogado, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a contratada das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação. • Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução do Contrato, a empresa deverá enviar com antecedência, toda documentação exigida no Termo de Referência para a devida análise a ser realizada pela equipe de fiscalização do contrato. • Todas as reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita nos itens de Requisitos de Experiência Profissional e Requisitos de Formação da Equipe. • Caso a CONTRATADA não reponha o profissional dentro dos prazos estipulados, a CONTRATANTE deverá aplicar glosas no pagamento sem prejuízo das demais sanções contratuais cabíveis. • As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que possam gerar impacto no funcionamento desta Autarquia e/ou de seus sistemas, deverão ser executadas prioritariamente

fora do horário normal de expediente ou, se for o caso, nos finais de semanas ou feriados;

- Todo e qualquer serviço eventualmente executado fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do CONTRATANTE, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores devidos à CONTRATADA. Desta forma, a CONTRATADA deverá fazer a gestão da compensação da carga horária dos seus colaboradores.
- Nos casos de indisponibilidade dos serviços de rede ou de sistema, esta deverá ser documentada formalmente e anexada aos relatórios de prestação de serviços;
- A CONTRATADA não poderá deixar de executar nenhuma Ordem de Serviço que esteja prevista e acordada.

3.5. Requisitos Temporais

Requisitos
• O Contrato Administrativo deverá ser assinado pela CONTRATADA em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data de recebimento da cientificação oficial feita pela CONTRATANTE; • Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA terá um prazo máximo de 30 dias para alocação dos profissionais. Exaurido esse prazo, em caso de eventual não-alocação dos profissionais de TI necessários, será previsto a aplicação de sanções. • Os prazos para assinatura do contrato e início da prestação dos serviços, podem ser prorrogadas, a critério da Diretoria de Administração e Planejamento do Cade, uma única vez, desde que motivadamente solicitada ainda sob a vigência do prazo para a prática do ato; • Os serviços serão prestados presencialmente ou remotamente, a critério da CONTRATANTE, no Conselho Administrativo de Defesa Econômica, situado no SEPN 515, Conjunto D, Lote 04 - Edifício Carlos Taurisano, Asa Norte, em Brasília/DF, CEP 70770-504; • O horário padrão de trabalho será de segunda a sexta-feira das 8h00 às 19h00; • A assinatura do Termo de Recebimento Provisório ocorrerá no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a prestação do serviço mensal; • A verificação técnica e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços deverão ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis após assinatura do Termo de Recebimento Provisório; • O aceite definitivo será efetuado por servidores designados pela CONTRATANTE, após a análise dos relatórios entregues pela CONTRATADA para fins de liberação do pagamento das Notas Fiscais/Faturas; • A Contratada deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

3.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

Requisitos
Na execução dos serviços contratados, a Contratada deverá zelar, no que for de sua competência, pela garantia da disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações custodiadas no ambiente gerenciado. Além disso, deve adotar e se responsabilizar por medidas efetivas quanto ao seguinte:

- Evitar vazamento de dados e fraudes digitais nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- Executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilha(s) de auditoria de segurança da informação;
- Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei Federal n° 13.709/2018 e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE;
- Observar a Medida Provisória nºs 2.200-1/20012 e 200-2/2001, NBR 27002, 15999-1 e 22301;
- Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente do CONTRATANTE;
- Aceitar, viabilizar e executar auditoria de Segurança da Informação visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;
- Observar os normativos de Segurança da Informação e Comunicação do Cade, disponibilizada no endereço: https://www.gov.br/cade/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/tecnologia-da-informacao, item "Segurança da Informação e Comunicação";
- A CONTRATADA não pode obter, capturar, copiar ou transferir qualquer tipo informação de propriedade da CONTRATANTE, sem autorização;
- A CONTRATADA deverá exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências da contratante, o uso obrigatório de uniforme e crachás de identificação;
- A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado as informações de propriedade da CONTRATANTE;
- A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente a CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados;
- A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.

3.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

Requisitos
• Durante a execução de tarefas no ambiente do CONTRATANTE, os colaboradores da Contratada deverão observar, no 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; • A Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da

Constituição Federal/88, e em conformidade com o art. 3º da Lei no 8.666/93 e com o art. 6º da Instrução Normativa/SLTI/MPOG no 01, de 19 de janeiro de 2010;

- Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.
- Orientar seus empregados para colaborar de forma efetiva no desenvolvimento das atividades do programa de separação de resíduos sólidos, e resíduos recicláveis descartados, em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com a Lei nº 12.305/10 e Decreto nº 5.940/06. Dê preferência a embalagens reutilizáveis ou biodegradáveis;
- A Contratada deverá obedecer o Plano de Gestão de Logística Sustentável do Cade.

3.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

Requisitos
• Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão estar alinhados com as boas práticas de mercado para gestão de serviços de TI: *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL,) e *Control Objectives for Information and related Technology*(Cobit); • Para registro e acompanhamento das demandas será utilizada a ferramenta GLPI (*Gestion Libre de Parc Informatique*) disponibilizada pelo CONTRATANTE; • No caso de indisponibilidade da ferramenta GLPI, disponibilizada pelo CONTRATANTE, a abertura dos chamados pelos usuários poderá ser realizada via e-mail. Esta eventualidade deverá ser documentada formalmente e anexada aos relatórios de prestação de serviços.

3.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

Requisitos
• Na execução e implementação de atividades e projetos a Contratada deverá observar os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes do CONTRATANTE; tais como técnicas, métodos, arquiteturas e documentação, dentre outros.

3.10. Requisitos de Implantação

Requisitos
• Durante o período de implantação operacional, limitado aos 90 (noventa) dias posteriores ao início da execução, a Contratada deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços – incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho. Não será concedido período de implantação operacional nos eventos de prorrogação contratual. • Durante o período de implantação operacional todos os profissionais/equipe da Contratada deverão estar disponíveis para atendimento das demandas. Ainda durante esse período, os níveis de serviço serão normalmente apurados, havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas. • Após 90 (noventa) dias do início da execução do contrato, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC

do Cade, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

3.11. Requisitos de Garantia e Manutenção

Requisitos
• A Contratada deverá reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, por solicitação do Cade, o serviço em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos serviços prestados. • A Contratada deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos – o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados; • A Contratada responderá pela reparação dos danos causados ao Contratante e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação sua ação ou omissão. • Caso a vigência do contrato finalize e não haja renovação, a Contratada será obrigada a prestar garantia por 90 (noventa) dias, contados do dia posterior ao último dia de vigência do contrato, a todos os serviços entregues. • A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados serem corrigidas pela Contratada, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período. • Durante o período de garantia técnica, caberá à Contratada a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados.

3.12. Requisitos de Experiência Profissional

Requisitos
• Os recursos humanos envolvidos na execução dos serviços serão de gerenciamento exclusivo da CONTRATADA e não geram vínculos nem subordinação a CONTRATANTE; • A CONTRATADA responsabilizar-se-á pela admissão, administração, coordenação e avaliação dos profissionais 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; • A comprovação dos perfis de qualificação profissional deverá ser feita pela CONTRATADA em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato e deverá ser mantida durante todo o período de execução do objeto contratual. A comprovação da qualificação dar-se-á por meio de contratos de trabalho, diplomas, certificados e atestados de entidade idônea em nome dos profissionais. Excepcionalmente, a critério da CONTRATANTE, para as habilidades não comprovadas por meio dos documentos supracitados, poderão ser aplicados testes verbais ou escritos aos profissionais, contemplando conhecimentos compatíveis com as exigências; • A qualquer tempo, o Gestor do Contrato poderá solicitar comprovação de qualificação técnica de qualquer profissional que esteja atuando no contrato, podendo solicitar sua substituição em caso de desconformidade com as exigências feitas. A substituição dos profissionais indicados durante a execução do contrato somente será permitida por outros com qualificações iguais ou superiores às exigidas no Termo de Referência e após a aprovação feita pela CONTRATANTE. • A qualificação do funcionário será avaliada em momentos distintos: na fase de sua apresentação, pela análise da documentação relativa ao adimplemento dos requisitos técnico-profissionais; e na

fase de execução dos serviços, por sua capacidade de execução bem-sucedida de tarefas concretas. Ou a qualquer tempo, conforme definido pela CONTRATANTE.

- Após a disponibilização do perfil pela CONTRATADA para prestação do serviço, caso a CONTRATANTE identifique nos primeiros que este funcionário não atende aos requisitos dos Perfis Profissionais exigidos, a CONTRATADA será notificada sobre a devolução do profissional e a aplicação das sanções e reduções previstas.
- Caso o profissional da CONTRATADA não atenda aos requisitos dos Perfis Profissionais exigidos, o funcionário não será mais aceito pela CONTRATANTE na prestação do serviço a partir da notificação formal à CONTRATADA. A alocação de funcionário da CONTRATADA que não atender aos requisitos dos Perfis Profissionais exigidos por 3 vezes consecutivas ou por 6 vezes alternadas no período de 6 meses, independente do perfil, poderá caracterizar inexecução parcial do Contrato, sem prejuízo na aplicação das sanções relativas a cada infração contratual.
- A CONTRATADA deverá apresentar, para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, o modelo de Termo de Compromisso de Sigilo no qual seu profissional declara estar ciente das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.
- Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com o Cade deverão ser apresentados após assinatura do Contrato na reunião inicial e relacionados no plano de implementação, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos. A apresentação de novos profissionais durante a execução do Contrato, incluindo a entrega das comprovações dos perfis à equipe de fiscalização do Contrato, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.
- Visando o princípio da eficiência e a perfeita execução do contrato, o quantitativo de profissionais deverá ser suficiente para atender as demandas, com no mínimo 1 (um) profissional por área especializada observando os Níveis Mínimos de Serviço.
- A experiência profissional exigida para cada perfil está descrita no Anexo XIII Sei n° 1094740.

3.13. **Requisitos de Formação da Equipe**

Requisitos
• O processo de recrutamento e seleção dos profissionais será de inteira responsabilidade da CONTRATADA. • Os profissionais deverão atender a todos os requisitos de formação exigidos, descritos no ANEXO XIX (Sei n° 1113712). • Durante todo o período de execução contratual a CONTRATADA deve manter atendimento a todos os requisitos dos perfis profissionais, cabendo-lhe dimensionar seus recursos de modo a assegurar sua capacidade de atender às demandas do CONTRATANTE, de acordo com suas responsabilidades técnicas e os níveis mínimos de serviço exigidos. a) Todos os profissionais da equipe devem possuir os requisitos de certificação exigido para para cada área especializada. b) Todos os profissionais da equipe devem possuir os requisitos de formação (nível de escolaridade); • Para atender as demandas, a contratada deverá prover equipe composta de no mínimo pelos perfis profissionais detalhados na tabela abaixo: •

- Os funcionários da CONTRATADA deverão possuir e comprovar os conhecimentos técnicos, habilidades e competências comportamentais, experiência, e formação estabelecidos.
- Para atendimento dos serviços a Contratada deve prover equipe composta com no mínimo 1 (um) profissional por área especializada respeitando os Níveis mínimos de Serviço exigidos e observando o seguinte:

Grupo	Item	Descrição	Subitem	Serviços
1	1	Serviços técnicos especializados de atendimento a usuário de TIC	1.1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno
			1.2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Sênior
	2	Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	2.1	Administrador de banco de dados - Sênior
			2.2	Analista de suporte computacional - Sênior
			2.3	Administrador de sistemas operacionais - Pleno
			2.4	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior
			2.5	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior
			2.6	Administrador em segurança da informação Operacional - Pleno
			2.7	Administrador em segurança da informação de Conformidade - Sênior
			2.8	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação

- O atendimento aos requisitos de qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

1. Diploma(s) e/ou certificado(s) de conclusão, (requisitos de formação);
2. Certificação (requisitos de Certificação);
3. Currículo atualizado com a descrição das atividades desempenhadas (requisitos de experiência profissional);

- A não comprovação da qualificação dos profissionais da Contratada diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao Contratante nos prazos previstos no Termo de Referência pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do Contrato ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.
- Os requisitos de formação da equipe, bem como a descrição detalhada das Atividades de cada especialidade, encontram-se descritos no ANEXO XIX (Sei n° 1113712) e e ANEXO XIII (Sei n° 1094740) respectivamente.

3.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

Requisitos
• A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE. A Base de Conhecimento é o conjunto de dados ou conhecimentos acumulados ao longo do tempo auxiliando na resolução de incidente e solicitações de serviço.

- As atividades serão solicitadas e registradas por meio do Sistema de Gestão de Serviços (GLPI), a ser provido pela CONTRATANTE, onde a execução das atividades de TIC serão acompanhadas e avaliadas por meio de chamados ou OS - Ordens de Serviço.
- Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes no Sistema de Gestão de Serviços (GLPI), e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC da CONTRATANTE.
- Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação definidos pelo CONTRATANTE.
- Todos os serviços a serem executados pela Contratada serão operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria do Contratante;
- A Contratada deve executar os serviços de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC de forma aderente às melhores práticas de mercado preconizadas em modelos e frameworks reconhecidos, tais como ITIL® e COBIT®
- A Contratada deve executar os serviços em conformidade com os requisitos dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI vigentes no ambiente gerenciado do Contratante em estrita aderência aos requisitos e atividades listadas;
- As tarefas e atividades de operação de serviços executadas pela Contratada deverão observar as políticas, normas e procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidas pelo Contratante, bem como padrões e normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISO, ANBT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública Federal;
- Os serviços devem ser executados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação aplicável; bem como observando conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;
- A Contratada deve supervisionar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, atestando as condições em que as atividades estão sendo realizadas – não podendo, em nenhuma hipóteses, alegar desconhecimento de tais ações;
- A CONTRATADA deverá Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos profissionais desvinculados da prestação de serviços com o Cade;
- A ausência de ferramentas proprietárias por parte do Contratante não impede de a Contratada fazer uso de soluções livres ou de código aberto (*open source*), desde que acordado previamente com o Contratante, para a execução das atividades mencionadas no Termo de Referência. Sendo assim, a Contratada não poderá alegar que inexistem soluções ou ferramentas para a execução das atividades inerentes ao serviço. Os casos omissos serão de deliberação exclusiva do corpo de fiscalização e gestão contratual, avaliando-os caso a caso dentro da margem de conveniência e oportunidade, satisfazendo sempre o interesse público;
- O objeto da contratação não envolve avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC.
- A Contratada deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência a todos os requisitos estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos.

3.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

Requisitos

- A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros.
- A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e o que lhe for transferido por meio de canal de conectividade, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos de levantamento de requisitos, construção, implantação e execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

3.16. **Outros Requisitos Aplicáveis**

Requisitos
Requisitos de Identidade Visual • Para adoção da identidade visual dos profissionais que executarão os serviços, a CONTRATADA deverá fornecer o uniforme em quantidade suficiente e de maneira contínua de forma padronizada em tipo, cor e material, a ser utilizado de forma obrigatória pelos profissionais alocados para a execução dos serviços. O objetivo da obrigatoriedade de utilização do uniforme é criar uma identidade visual para a prestação de serviços, de maneira a identificar todos os profissionais envolvidos no serviço de atendimento de TIC da CONTRATANTE. O uso de logotipos de identificação visual da CONTRATADA deverá ser adotado de forma obrigatória no uniforme. **Dos Recursos materiais a serem disponibilizados** • Os recursos materiais (hardware e softwares) necessários à execução dos serviços serão fornecidos pela CONTRATANTE, quando as atividades forem presenciais; • O contrato será executado de forma presencial. No entanto, caso ocorra alguma intercorrência no parque computacional do Cade aos sábados, domingos e feriados e seja possível a resolução do problema pela CONTRATADA de forma remota, a critério da CONTRATANTE, esta poderá ser executada. • Caso seja autorizada pela CONTRATANTE a resolução de intercorrências remotamente, os microcomputadores, seus hardwares e softwares utilizados para a prestação dos serviços, deverão ser fornecidos pela CONTRATADA e ter configurações e padrões de segurança adequados para a execução das atividades a serem executadas. • Os microcomputadores da CONTRATADA utilizados na prestação dos serviços deverão dispor de software Antivírus em versão comercial e atualizado. Versões domésticas, free, trial, open ou similar não serão aceitas. • A CONTRATADA deverá dispor aos seus profissionais, às suas custas, recursos materiais adicionais para a efetiva execução dos serviços, tais como: ferramentas em geral (chaves de fenda, alicates, crimpador, multímetro, aspirador de pó, testador de cabos, pincel, entre outras.

4. **DAS RESPONSABILIDADES**

4.1. **Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

a) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no art. 29;

b) Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

c) Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

d) Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

e) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

f) Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

g) Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

h) 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;

i) Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

j) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua PROPOSTA;

k) Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do(s) serviço(s), conforme resultados aferidos, no prazo e condições estabelecidas no EDITAL e seus anexos;

l) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, em conformidade com o item, da IN nº 05/2017/SEGES/MPDG;

m) Notificar a CONTRATADA por escrito (ou por meio eletrônico hábil) da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

n) Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, a exemplo daqueles listados no art. 5° da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017;

o) Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão;

p) Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências com o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das condições para a prestação de serviços conforme definido no edital e seus anexos

4.2. **Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

a) Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

b) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

c) 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;

d) 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;

e) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

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

g) Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7° do Decreto n° 7.203, de 2010;

h) Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e

i) 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;

j) Executar os serviços conforme as especificações deste TERMO DE REFERÊNCIA e de sua PROPOSTA;

k) Reparar, refazer, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do CONTRATO, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados – ressalvada a aplicação de glosas e sanções pelo não cumprimento dos critérios de qualidade e/ou não atendimento a orientações do CONTRATANTE;

l) Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao OBJETO e à execução do CONTRATO, responsabilizando-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE;

m) Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão;

n) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até o limite legal de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor total;

o) Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;

p) Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do Cade, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus profissionais;

q) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

r) Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

s) Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades e atividades de seus profissionais presenciais e/ou remotamente;

t) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

u) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

v) Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos profissionais desvinculados da prestação de serviços com o Cade;

w) Providenciar a assinatura, através do SEI, do Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e das Normas de Segurança vigentes na CONTRATANTE, por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação. Conforme modelos anexos ao Termo de Referência;

x) Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

5.1. O início da execução contratual só ocorrerá mediante a apresentação da GARANTIA, dentre uma das modalidades definidas no § 1º do art. 56, da Lei nº 8.666/93, em até 10 (dez) dias úteis da assinatura da avença contratual, em valor correspondente a 5% do valor total do contrato.

5.2. Após a homologação da licitação, o adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de CONTRATO;

5.3. Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviços exigidos – conforme definições previstas neste Termo de Referência e seus Anexos. Serviços continuados são aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.

5.4. O objeto da contratação não envolve avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC. Os serviços a serem executados pela contratada encontra-se expressos neste Termo de Referência, bem como em seus ANEXOS XII e XIII.

5.5. Cada funcionário da CONTRATADA desempenhará funções referentes a um único e exclusivo Perfil, para o qual foi alocado, conforme os requisitos previstos para os Perfis Profissionais estabelecidos neste Termo de Referência.

5.6. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para

prestação de serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos, respeitando o quantitativo mínimo de cada área especializada.

5.7. **Rotinas de Execução**

5.7.1. **Papéis e responsabilidades por parte da contratante e da contratada**

5.7.1.1. **Preposto:** profissional responsável por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutor administrativo principal junto ao CONTRATANTE incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes à execução contratual. Ao PREPOSTO cabe a responsabilidade pelas seguintes atividades:

a) Executar os procedimentos administrativos referentes aos profissionais da CONTRATADA alocados para execução dos serviços contratados, tais como acompanhar e controlar a frequência, controlar afastamentos, (seja por motivo de férias, atestados médicos ou outros afastamentos programados ou não) e, ainda, responder por qualquer assunto administrativo e de recursos humanos entre os colaboradores da CONTRATADA e as operações da empresa;

b) Responder por todas as questões administrativas da CONTRATADA junto ao CONTRATANTE, bem como, receber e responder ofícios e solicitações administrativas, controlar o uso de recursos computacionais e de comunicações pelos colaboradores da CONTRATADA, manter atualizados os requisitos técnicos e habilitatórios necessários à execução do contrato;

c) Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais envolvidos na prestação dos serviços com vistas à correta execução dos serviços contratados;

d) Informar ao gestor do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados;

e) Formalizar junto a CONTRATANTE eventos de afastamento ou substituição de colaboradores diretamente envolvidos na execução dos serviços; e

f) Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos, quando solicitado.

g) Vale ressaltar ainda que:

1. O PREPOSTO não poderá acumular papel, cobrir requisitos de qualificação técnica ou ser substituto de profissionais, na operação técnica da prestação dos serviços contratados;
2. Os papéis e atividades desenvolvidas e desempenhadas por este profissional não serão objeto de faturamento separado pela CONTRATADA, os custos deverão estar inclusos na formação de preço da proponente.
3. O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do Cade sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana, conforme orienta o Acórdão n° 1.382/2009

5.7.1.2. **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente. O Gestor do contrato será responsável por:

a) Encaminhamento formal de demandas à contratada;

b) Manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;

c) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, sendo permitida a delegação aos fiscais do contrato;

d) Encaminhamento de indicação de glosas e sanções para a Área Administrativa;

e) Autorização para faturamento, com base nas informações produzidas no Termo de Recebimento Definitivo, a ser encaminhada ao preposto da contratada; e

f) Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual;

5.7.1.3. **Fiscal Técnico:** servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato e ainda:

a) Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens;

b) Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

c) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

d) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Administrativo do Contrato;

e) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;

f) Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos ternos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

g) Apoio ao Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

h) Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato; e

i) Apoiar ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

5.7.1.4. **Fiscal Requisitante:** servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação e ainda:

a) Participar da reunião inicial;

b) Avaliar a qualidade dos bens recebidos;

c) Elaborar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo;

d) Verificar, com apoio do Fiscal Técnico, manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

e) Assinar a Ordem de Serviço;

f) Assinar do Termo de Recebimento Definitivo;

g) Verificar a manutenção das condições de habilitação definidas na licitação continuam satisfeitas;

h) Analisar, juntamente com o Fiscal Técnico, o Termo de Suporte e os cadastros do Cade junto a Central de Suporte da Contratada;

i) Verificar a manutenção das condições definidas no Modelo de Gestão do Contrato.

j) Encaminhar a solicitação da abertura de processo de Apuração de Responsabilidade Contratual ao Gestor do Contrato, caso sejam identificadas irregularidades por parte da Contratada no fornecimento de bens.

k) Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

l) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

m) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;

n) Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos ternos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

o) Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, com apoio do Fiscal Técnico do Contrato;

p) Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato; e

q) Apoiar ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

5.7.1.5. **Fiscal Administrativo:** servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos. e ainda:

a) Verificação de aderência aos termos contratuais;

b) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

c) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;

d) Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;

e) Apoio ao Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; e

f) Apoio ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

5.7.2. **Realização da Reunião Inicial**

5.7.2.1. A reunião inicial é o marco que firma o relacionamento entre a empresa CONTRATADA e a CONTRATANTE. Esta reunião deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, nos termos do Art. 31 da Instrução Normativa SGD nº 01/2019;

5.7.2.2. O CONTRATANTE, por intermédio do gestor do contrato, convocará a CONTRATADA, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do CONTRATO, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas – ora denominada reunião inicial – com o objetivo de:

a) Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre o CONTRATANTE e o PREPOSTO da CONTRATADA;

b) Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;

c) Definir as providências de implantação dos serviços;

d) Alinhar entendimentos e expectativas quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO.

5.7.2.3. Na reunião inicial a contratada deverá:

a) Apresentar seu Preposto;

b) Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos.

c) Apresentar o Termo de Sigilo de Segurança da Informação conforme o ANEXO III do Termo de Referência (Sei n° 1094723), devidamente assinado por seu representante legal

d) Apresentar o Termo de Ciência de Sigilo e Segurança da Informação conforme o ANEXO I do Termo de Referência (Sei n° 1094714), devidamente assinado pelo preposto e por seus funcionários que serão diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados (preposto e outros funcionários diretamente envolvidos).

5.7.2.4. Havendo necessidade outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do CONTRATO;

5.7.2.5. O CONTRATANTE e a CONTRATADA se reunirão periodicamente, no máximo a cada trimestre, para avaliação técnica do andamento da execução contratual, apresentação de pontos de melhoria e transferência de conhecimentos. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo CONTRATANTE sendo obrigação da CONTRATA atender às convocações.

5.7.3. **Descrição dos eventos do período de ambientação**

5.7.3.1. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA terá um prazo máximo de 30 dias para alocação dos profissionais. Exaurido esse prazo, em caso de eventual não-alocação dos profissionais de TI necessários, será previsto a aplicação de sanções.

5.7.3.2. Os prazos para o início da prestação dos serviços, podem ser prorrogadas, a critério da Diretoria de Administração e Planejamento do Cade, uma única vez, desde que motivadamente solicitada ainda sob a vigência do prazo para a prática do ato.

5.7.3.3. Durante o período de implantação operacional, limitado aos 90 (noventa) dias posteriores ao início da execução, a Contratada deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços – incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho.

5.7.3.4. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização/transição. As metas de Níveis Mínimos de Serviço serão implementadas gradualmente durante esse período, de modo que a contratada possa realizar a adequação necessária progressivamente e alcançar, ao término desse período, o desempenho esperado pelo Cade. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

a) Para o 1º mês de execução contratual: 30% de cada uma das metas;

b) Para o 2º mês de execução contratual: 60% de cada uma das metas;

c) Para o 3º mês de execução contratual: 90% de cada uma das metas;

d) A partir do 4º mês de execução contratual: 100% de cada uma das metas.

5.7.3.5. Caso a CONTRATADA não cumpra o mínimo definido acima, poderá ser aberto processo apuratório de responsabilidade por descumprimento contratual, cuja gravidade será atribuída no

momento da abertura do processo pelo gestor do contrato.

5.7.3.6. Após os 90 dias iniciais de operação, a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) das metas estabelecidas nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviços.

5.7.3.7. Durante o período de implantação operacional, todos os profissionais/equipe da contratada deverão estar disponíveis para atendimento das demandas. Ainda durante esse período, os níveis de serviço serão normalmente apurados, havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas.

5.7.3.8. O pagamento dos serviços neste período se dará de acordo com os perfis efetivamente utilizados e alocados e, provavelmente não atingirá a estimativa total das horas mensais dos perfis previstos neste Termo de Referência.

5.7.3.9. Durante o período de ambientação, a Contratada deverá tirar todas as dúvidas que, por ventura, venham a existir, para que essa possa assumir os serviços de forma segura, organizada e produtiva.

5.7.3.10. Após 90 (noventa) dias do início da execução do contrato, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC do Cade, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

5.7.3.11. A simples aplicação de redutor por descumprimento dos indicadores Níveis Mínimos de Serviços (NMS) não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Termo de Referência.

5.7.4. **Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações**

5.7.4.1. As demandas ocorrerão mensalmente por meio de Ordem de Serviço, por meio de Ordem de Serviço, via sistema Sistema SEI, conforme o ANEXO VIII, modelo SEI n° 1094731, instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA;

5.7.4.2. Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante Ordem de Serviço, a ciência do PREPOSTO deve ser registrada em até, no máximo, 1 (dia) útil após recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, o CONTRATANTE considerará a Ordem de Serviço como recebida pela CONTRATADA;

5.7.4.3. As Ordens de Serviço conterão, no mínimo, as seguintes informações:

a) Numeração de identificação (ID);

b) Título e descrição da solicitação;

c) Identificação do Gestor do Contrato;

d) Identificação do responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante);

e) Especificações quanto ao tipo e ao volume da demanda (incluindo descrição de macro atividades a serem executadas, quando aplicável);

f) Especificação quanto a prazos de execução;

g) Expectativa de remuneração, quando for o caso; e

h) Outras informações necessárias, quando for o caso.

5.7.4.4. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à Ordem de Serviço, exceto nas situações previstas em Lei.

5.7.4.5. O faturamento mensal da CONTRATADA se dará de acordo com os serviços prestados e que forem efetivamente solicitados via emissão de Ordens de Serviço, aplicados os ajustes decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, se houver.

5.7.4.6. Todas as atividades rotineiras e continuadas, inerentes e essenciais ao bom funcionamento do parque computacional, deverão ser executadas independentemente de acionamento formal por parte

da CONTRATANTE.

5.7.4.7. O Catálogo de serviço técnico de operação, disposto no ANEXO XII Sei n° 1094739 , contemplará entradas do tipo requisição de serviço para a execução de tarefas de qualquer dos processos e procedimentos de operação, a fim de permitir que a CONTRATANTE demande serviços pelo catálogo, independentemente do processo ou procedimento.

5.7.4.8. A CONTRATADA deve executar todas as atividades rotineiras e continuadas necessárias à operação e sustentação dos ambientes sob sua responsabilidade técnica, independentemente de requisição do CONTRATANTE. O detalhamento das atividades de todos os serviços prestados pela CONTRATADA deverão constar em registros da ferramenta de gestão de serviços do CONTRATANTE;

5.7.4.9. As Ordens de Serviço somente serão encerradas, atestadas e validadas, para fins de cumprimento dos níveis mínimos de serviço, quando os objetivos propostos forem plenamente atingidos, os produtos e serviços realizados e entregues conforme a qualidade demandada e aprovada pela equipe de fiscalização do CONTRATANTE.

5.7.4.10. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos originais serão mantidos. Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade (Níveis Mínimos de Serviço) serão aplicados os ajustes no faturamento de acordo com as regras previstas.

5.7.5. **Forma de execução e acompanhamento dos serviços**

5.7.5.1. **Ordem de Serviço ou Fornecimento de Bens**

a) Documento utilizado para solicitar à contratada a prestação de serviço ou fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato;

b) Seguirá os procedimentos descritos no item 6.1.4 "Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações".

5.7.5.2. **Recebimento Provisório**

a) O recebimento provisório se dará por meio do Termo de Recebimento Provisório (ANEXO XI- Sei n° 1094732) é uma declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "a" do inciso I, e alínea "a" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993;

b) O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico do contrato quando da entrega do objeto resultante de cada ordem de serviço e consiste na emissão do termo de recebimento provisório que, por sua vez, consiste na “declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "a" do inciso I, e alínea "a" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993” (Inc. I do art. 33 da IN-01/2019/SGD);

c) Procedimentalmente, após o recebimento provisório dos serviços, o fiscal técnico realizará análise dos serviços entregue considerando:

d) A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em CONTRATO;

e) Identificação de não conformidade com os termos contratuais;

f) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do CONTRATO;

g) Encaminhamento à CONTRATADA das eventuais demandas de correção, a cargo do Gestor do CONTRATO ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do CONTRATO;

h) Cálculo e encaminhamento à CONTRATADA de indicação de eventuais glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos por parte do Gestor do CONTRATO.

i) Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o GESTOR DO CONTRATO deve indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas medidas de correção.

5.7.5.3. **Recebimento Definitivo**

a) O recebimento definitivo se dará por meio do Termo de Recebimento Definitivo (ANEXO X Sei n° 1094734) declaração formal de que os serviços prestados ou bens fornecidos atendem aos requisitos estabelecidos e aos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "b" do inciso I, e alínea "b" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993;

b) O recebimento definitivo será realizado pelo gestor do contrato, pelos fiscais técnico e requisitantes.

c) Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues provisoriamente recebidos o GESTOR do CONTRATO efetuará o recebimento definitivo dos serviços através da confecção e assinatura do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade e contendo a autorização para emissão de NOTA(S) FISCAL(IS), a ser encaminhado ao PREPOSTO da CONTRATADA.

d) Observando de forma complementar o disposto na alínea “c” do inciso II do art. 50 da IN n° 05/SEGES/MPDG, de 26/05/2017, quando houver glosa parcial dos serviços, o GESTOR deverá comunicar a empresa para que emita a(s) NOTA(S) FISCAL(IS) com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração.

e) Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO;

f) O Termo de Recebimento Definitivo será emitido até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Provisório.

5.7.5.4. **Procedimentos e prazos para emissão de notas fiscais**

a) A Nota Fiscal deverá ser digitalizada, em formato **PDF**, e encaminhada por endereço eletrônico a ser repassado pela contratante, para fins de comprovação, liquidação e pagamento.

b) O CONTRATANTE terá 10 (dez) dias úteis contados a partir da entrega do Relatório Geral de Faturamento, entregue pela CONTRATADA, referente ao mês subsequente ao da prestação dos serviços para aferição e validação.

c) A CONTRATADA, por sua vez, terá 5 (cinco) dias úteis, a partir do Termo de Recebimento Provisório, para efetuar a verificação, contestação ou validação das informações repassadas pelo CONTRATANTE.

d) Caso haja contestação, o CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento da contestação para decidir sobre aceitação ou recusa das justificativas;

e) No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, após o recebimento final do Relatório Geral de Faturamento com os ajustes efetuados, o GESTOR DO CONTRATO irá validar as alterações, emitir o Termo de Recebimento Definitivo (TRD) e autorizar a emissão da nota fiscal com o valor das glosas aplicadas já descontado.

f) A apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da autorização de faturamento emitida pelo CONTRANTE (Termo de Recebimento Definitivo). Sendo que o pagamento somente será autorizado após ATESTE pelo(s) servidor(es) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados;

g) Após recebimento e ateste da(s) Nota(s) Fiscal(is) o GESTOR do CONTRATO encaminhará o processo de pagamento à área administrativa competente para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias.

h) Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993.

i) O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a(s) Nota(s) Fiscal (is) ou apresentada(s) expressa(m) os elementos necessários e essenciais à conformidade do documento, conforme definido na legislação aplicável;

j) Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

5.7.6. **Prazos, horários de fornecimento de bens ou prestação dos serviços**

5.7.6.1. O horário padrão de trabalho será de segunda a sexta-feira das 8:00h às 19:00h, horário oficial de Brasília;

5.7.6.2. As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que possam gerar impacto no funcionamento desta Autarquia e/ou de seus sistemas deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente ou, se for o caso, nos finais de semanas ou feriados devendo a CONTRATADA fazer a gestão da compensação da carga horária dos seus colaboradores.

5.7.6.3. Todo e qualquer serviço eventualmente executado fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do CONTRATANTE, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores devidos à CONTRATADA.

5.7.7. **Local da prestação dos serviços**

5.7.7.1. A execução dos Serviços será PRESENCIAL e ocorrerá no Conselho Administrativo de Defesa Econômica, situado no SEPN 515, Conjunto D, Lote 04 - Edifício Carlos Taurisano, Asa Norte, em Brasília/DF, CEP 70770-504;

5.7.7.2. Caso ocorra alguma intercorrência no parque computacional do Cade aos sábados, domingos e feriados e seja possível a resolução do problema pela CONTRATADA de forma remota, a critério da CONTRATANTE, esta poderá ser executada.

5.7.7.3. Caso seja autorizada pela CONTRATANTE a resolução de intercorrências remotamente, os microcomputadores, seus hardwares e softwares utilizados para a prestação dos serviços, deverão ser fornecidos pela CONTRATADA e ter configurações e padrões de segurança adequados para a execução das atividades a serem executadas.

5.7.7.4. O acesso remoto para a execução dos serviços será permitido apenas para os casos de atendimento imediato a incidentes e na execução de mudanças no ambiente computacional, quando autorizadas pelo CONTRATANTE;

5.7.7.5. Todos os deslocamentos necessários à sede da CONTRATANTE para o atendimento, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, não havendo diferenciação no preço a ser pago para a sua execução.

5.7.8. **Documentação mínima exigida**

5.7.8.1. Adicionalmente aos procedimentos de gestão e fiscalização contratual, os mecanismos de controle que serão utilizados para fiscalizar a prestação dos serviços serão os Relatórios de Acompanhamento da Execução Contratual.

5.7.8.2. É dever da CONTRATADA manter, em conjunto com a CONTRATANTE, o sistema de controle das demandas tempestivamente atualizado, registrando as ocorrências relevantes para o acompanhamento dos serviços e para a aferição dos indicadores de serviço, incluindo as pendências e demais fatos que possam causar impacto negativo na qualidade ou no prazo que a CONTRATADA não tenha dado causa, sempre registrando nos campos estruturados adequados.

5.7.8.3. A ausência dos registros ou os registros em campos inadequados no sistema de controle das demandas e atividades não servirão de qualquer tipo de escusa na aferição dos indicadores.

5.7.8.4. O CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço e de desempenho em *dashboards* dinâmicos para a análise continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução da Ordem de Serviço. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela ferramenta de requisição de serviço, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de *Business Intelligence*.

5.7.8.5. Além dos indicadores exigidos e definidos nas tabelas 6 e 7 deste Termo de Referência, poderão ser solicitados outros indicadores caso necessário.

5.7.8.6. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

- Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;
- Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI;
- Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal;
- Relatório mensal de ocorrência e não-conformidades no ambiente de TI;
- Plano mensal de execução de atividades continuadas;
- Relatório com a documentação dos profissionais.

5.7.8.7. Além dos relatórios gerenciais e técnicos referenciados no item 6.1.8.6, poderão ser solicitados outros relatórios caso necessário.

5.7.8.8. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela abaixo:

Relatório	Informações obrigatórias	Frequência
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	• Período de faturamento mensal. • Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito nas Tabela 6 e Tabela 7.	Mensal
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de T	• Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais (Anexo XIV - Sistemas de TI Suportados- Sei n° 1094744), de acordo com a determinação do CONTRATANTE.	Mensal

	• Tempo médio entre falhas de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais (Anexo XIV - Sistemas de TI Suportados- Sei n° 1094744), de acordo com a determinação do CONTRATANTE.	
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	• Deverá constar os atendimentos realizados no período e o atendimento dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços; • Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração. • Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível). • Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, par cada equipe especializada. • Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período. • Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.	Mensal
Relatório mensal de ocorrência e não-conformidades no ambiente de TI	• Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período. • Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.	Mensal
Plano mensal de execução de atividades continuadas	• Planejamento para o próximo período mensal de execução de atividades continuadas, de acordo com a Item 6.1.9	Mensal
Relatório com a documentação dos profissionais.	• diploma de graduação, certificado das certificações e currículo.	Sempre que solicitado

Tabela 1: Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços.

5.7.8.9. A seu critério, o CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela Equipe de Fiscalização Contratual do CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.

5.7.8.10. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

5.7.9. **Plano Mensal de Execução de Atividades Continuadas**

5.7.9.1. Quando o CONTRATANTE demandar a execução de atividades compostas, complexas ou que demandem maior prazo para execução, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades, na forma de um plano mensal de execução de atividades continuadas. O referido plano é um relatório que designa o conjunto de atividades que deverão ser executadas durante o mês subsequente, mediante aprovação do CONTRATANTE.

5.7.9.2. Do mesmo modo, sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade com estas características, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CONTRATANTE.

5.7.9.3. O CONTRATANTE deverá aprovar formalmente o plano e autorizar a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar ajustes necessários até que o CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a

execução mensal, todas as tarefas relativas ao plano de atividades continuadas deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.

5.7.9.4. Não fazem parte do escopo do plano mensal de atividades a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas equipes especializadas, que não dependam de um planejamento prévio. Tais tarefas, desde que relacionadas no escopo de atividades de cada equipe especializada e desde que não representem mudanças no ambiente de TIC, deverão ser registradas na ferramenta de requisição de serviço e executadas sempre que for necessário.

5.7.10. **Forma de pagamento**

5.7.10.1. A contratada será remunerada pelo serviço prestado no âmbito da Ordem de Serviço de acordo com os profissionais de TI efetivamente alocados no período, observando os níveis mínimos de serviços definidos.

5.7.10.2. A ausência do profissional de TI da Contratada, descaracteriza a efetiva alocação do profissional, implicando no não pagamento correspondente à proporção das ausências.

5.7.10.3. O aceite definitivo será efetuado por servidores designados pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação, que elaborarão relatório para fins de liberação do pagamento das Notas Fiscais/Faturas.

5.7.10.4. Deve ser feita a devida retenção da contribuição previdenciária sobre o valor da fatura e dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço;

5.7.10.5. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$\textbf{Remuneração}_{\textbf{Mensal}} = [(\frac{\textbf{Valor Anual}_{\textbf{Contratado}}}{\textbf{12}}) - \textbf{Ajuste}_{\textbf{Nível de Serviço}}]$$

1. **Renumeração Mensal =** valor mensal a ser pago à CONTRATADA.
2. **Valor Anual Contratado =** Valor Total anual estabelecido em CONTRATO.
3. **Ajuste Nível de Serviço =** percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.

5.7.10.6. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcança-las.

5.7.11. **Formas de transferência de conhecimento**

5.7.11.1. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei Federal n° 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

5.7.11.2. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

5.7.11.3. O CONTRATANTE poderá, a seu crédito, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

5.7.11.4. Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento, que deverá conter, no mínimo:

a) A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.

b) A metodologia de trabalho.

c) Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.

d) Os documentos e os artefatos a serem gerados.

e) Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que o CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI.

5.7.11.5. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do CONTRATANTE.

5.7.11.6. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica do CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

5.7.11.7. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE.

5.7.11.8. O Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

5.7.12. **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

5.7.12.1. Quando restarem 03 (três) meses antes da data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.

5.7.12.2. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

5.7.12.3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

5.7.12.4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-se as obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha.

5.7.12.5. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documenta-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.

5.7.12.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

5.7.12.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

a) Devolver equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico.

b) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, a equipe de Gestão do Contrato.

c) Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.

d) Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

5.7.12.8. A Contratada deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

a) Mapa atualizado com topologia da rede.

b) Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos.

c) Base de dados de conhecimento atualizada.

d) Descritivo do estado geral (*health-check*) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida.

e) Entregar a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI com Base de Dados atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, deverá ser fornecida a base de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento, bem como da CMDB.

f) Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

5.7.12.9. A transição ao final do contrato não é atividade remunerada pela CONTRATANTE.

5.8. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

Grupo	Item	Descrição	Subitem	Serviços	Estimativa Mínima de profissionais	Quantidade mensal	Quantidade anual
1	1	**Serviços técnicos especializados de atendimento a usuário de TIC**	1.1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno	1	1	12
			1.2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Sênior	4		
	2	**Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC**	2.1	Administrador de banco de dados - Sênior	1	1	12
			2.2	Analista de suporte computacional - Sênior	1		
			2.3	Administrador de sistemas operacionais - Pleno	1		
			2.4	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	1		
			2.5	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	1		
			2.6	Administrador em segurança da informação Operacional - Pleno	1		
			2.7	Administrador em segurança da informação de	1		

				Conformidade - Sênior			
			2.8	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1		

5.9. **Mecanismo formais de comunicação**

5.9.1. A comunicação entre as partes poderá ser feita por correio eletrônico, registro em sistema de Central de Chamados da contratada, ou outro meio que possa tornar a comunicação mais ágil e eficiente.

5.9.2. Conforme Resolução Cade nº 11/2014, disponível no endereço eletrônico http://www.cade.gov.br/assuntos/normas-e-legislacao/resolucao/despacho-339-resolucao-no-11-de-2014.pdf/view, o Cade utiliza como sistema oficial de gestão de processo eletrônico o Sistema Eletrônico de Informações – SEI. A Contratada deverá se cadastrar no sistema SEI, no endereço eletrônico http://sei.cade.gov.br/sei/institucional/usuarioexterno/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0.

5.9.3. Em caso de dúvidas, poderá entrar em contato com o núcleo gestor do sistema pelo telefone (61) 3031-1825 ou e-mail sei@cade.gov.br. Desta forma, os instrumentos formais de comunicação entre o Cade e a Contratada serão tramitados por meio do SEI. São eles:

Documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Ordem de serviço	Autorização para prestação de serviço	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Termo de recebimento provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Termo de recebimento definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Relatório Detalhado de Atividades da OS	Verificar as atividades desenvolvidas	Contratada	Contratante	Ao final da OS
Ata de reunião	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Termo de Encerramento do Contrato	Encerramento oficial do contrato	Contratante	Contratada	No final do contrato

Tabela 2: Forma de comunicação entre contratante e contratada.

5.10. **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

5.10.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo – sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa – sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e/ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e transferência, de que venha a ter conhecimento durante a execução do CONTRATO, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações – independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE ou por terceiros a tais documentos.

5.10.2. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que a mesma o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente do CONTRATANTE. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o COMPROMISSO de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do CONTRATO. Sendo que o CONTRATANTE

reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

5.10.3. O **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e o **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se respectivamente nos ANEXO VII e ANEXO I, SEI n°: (1094728) e (1094714).

5.10.4. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na política de segurança da informação e comunicações do CONTRATANTE, bem como suas respectivas normas complementares – às quais ao CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

5.11. **Característica da ferramenta de requisição de serviços**

5.11.1. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, será utilizado o software livre GLPI (http://glpi-project.org/) de Gerenciamento de TIC, já instalado no Cade, complementada ou não por outras ferramentas, para o registro e controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB), etc. A CONTRATADA poderá propor outra solução de gestão de serviço, que deve ser aprovada pelo CONTRATANTE.

5.11.2. O objetivo da (s) ferramenta (s) deve ser a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da CONTRATADA, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte do Cade.

5.11.3. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por ferramentas informatizadas. Caberá à CONTRATADA, implantar, modificar e customizar a ferramenta para atender todos os requisitos aqui expostos.

5.11.4. Caso mais de uma ferramenta seja utilizada para o conjunto de funcionalidades requerido, a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração entre elas. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA.

5.11.5. A(s) ferramenta(s) utilizadas para o controle de requisição de serviços e todas as demais funcionalidades requeridas, de acordo com os modelos presentes no ITILv3, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:

- Estar instalada na infraestrutura de TIC do Cade;
- Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana;
- Ser multiusuário e multitarefa;
- Estar preparada para receber as solicitações dos usuários de recursos de TIC do Cade, bem como de usuários externos;
- Ser possível separar os serviços de vários centros de atendimentos (Unidades internas do Cade);
- Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários (LDAP e *Active Directory*), quando necessário;
- Manter cópia do registro de *logs* das atividades para fins de auditoria por pelo menos 12 (doze) meses;
- Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos;
- Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo Cade.

5.12. **Característica da Ferramenta de Monitoramento do Ambiente de TIC**

5.12.1. A Coordenação-Geral de TI possui atualmente a ferramenta *Nagios* implantada para monitoramento dos serviços e ativos de TI. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos ativos, tarefa de responsabilidade da equipe especializada de sustentação, através da ferramenta já implantada ou de outra que a CONTRATADA venha a implantar. Os eventuais custos de licenciamento da ferramenta de monitoramento ficarão ao encargo exclusivo da CONTRATADA.

5.12.2. A ferramenta deverá ser capaz de monitorar todos os recursos de TI necessários para a correta operação do ambiente, utilizando-se para isso de protocolos de monitoramento (SNMP) ou de agentes dedicados em software, dependendo do caso. Além disso, a solução de monitoramento do ambiente deverá estar integrada à ferramenta de requisição de serviço, sendo capaz de reportar incidentes e realizar a sua abertura automática através de encaminhamento de mensagens de *e-mail* ou de conexão direta a *webservice*.

5.12.3. Os indicadores de desempenho, relacionados na tabela 7, deverão ser calculados e extraídos diretamente da ferramenta de monitoramento. Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pelo CONTRATANTE.

5.12.4. A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos ou serviços monitorados. Os indicadores deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE durante o período de execução mensal, para que o CONTRATANTE possa realizar o acompanhamento e definir junto à CONTRATADA ações corretivas que evitem a aplicação das glosas contratuais.

5.13. **Detalhamento do modelo de execução**

5.13.1. O atendimento ao objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o atendimento aos requisitos. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TI, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

5.13.2. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

a) **Impacto**: o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.

b) **Urgência**: a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo.

c) **Prioridade**: a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento

5.13.3. Na tabela abaixo seguem os critérios para definição do **IMPACTO** das solicitações.

Impacto	Fatos Determinantes
Muito alto	• Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE.

	• Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis. • Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população. • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP (Presidente, Conselheiro, Superintendente-Geral e Adjunto, Procurador-Geral, Economista-Chefe, Diretor Administração de Planejamento).
Alto	• Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Presidência, Tribunal, Superintendência-Geral, Procuradoria, Departamento de Estudos Econômicos e Diretoria Administrativa). • Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Médio	• A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário). • O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Baixo	• A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. • O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. • Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Muito baixo	• O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. • O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. • A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

Tabela 3: Critérios para definição do impacto das solicitações.

5.13.4. Na tabela abaixo seguem os critérios para definição da **URGÊNCIA** das requisições.

Urgência	Fatos Determinantes
Muito alto	• Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do Cade. • Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis. • Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à população. • Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Presidência, Tribunal, Superintendência-Geral, Procuradoria, Departamento de Estudos Econômicos e Diretoria Administrativa). • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. • O sistema ou recurso é crítico ou sensível. • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alta	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível;

	• O sistema ou recurso é essencial.
Média	• O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. • Definido para usuários comuns.
Baixa	• Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.
Muito baixa	• O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

Tabela 4: Critérios para definição de urgência das solicitações

5.13.5. Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC.

5.13.6. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento.

5.13.7. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

5.13.8. Segue abaixo a tabela de **MATRIZ DE DEFINIÇÃO DA PRIORIDADE** no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência:

IMPACTO	URGÊNCIA				
	MUITO BAIXA	BAIXA	MÈDIA	ALTA	MUITO ALTA
MUITO ALTO	2	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1	1
MÉDIO	4	4	4	2	2
BAIXO	5	5	4	3	3
MUITO BAIXO	5	5	4	4	3

Tabela 5: Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

5.13.9. A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de "IMPACTO" e "URGÊNCIA", seguindo as diretrizes estabelecidas nas Tabelas 3 e 4. O Catálogo de Serviços ao Usuário de TIC vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

5.13.10. Os sistemas e recursos de TIC a serem suportados pela CONTRATADA estão dispostos no ANEXO XIV Sei n° 1094744, e estabelece os requisitos de CRITICIDADE / URGÊNCIA para cada sistema ou recurso. Com base no cruzamento das informações, seguindo o disposto da Tabela 5, é definida a prioridade de cada atendimento.

5.13.11. As classificações de “IMPACTO” e “URGÊNCIA” presentes nos sistemas de TI suportados e Catálogos de Serviços, poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TIC, de acordo com a necessidade do Cade.

5.13.12. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o “IMPACTO” e a “URGÊNCIA” definidos como “BAIXOS”, e deverá ser definida na ferramenta de requisição de serviço uma data para sua execução.

5.13.13. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, email, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema

de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota. No caso da requisição ser feita por chamada telefônica, o TIT é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível). O registro do "TIT" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

5.13.14. O tempo máximo para solução do chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 19:00h e 08:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TMS.

5.13.15. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na Tabela abaixo:

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Incidentes	Requisições	Requisições Planejadas
		Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI)	Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)	Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)
1	Em até 05 min	Em até 1h	Em até 2h	De acordo com o Cronograma Proposto pelo CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2	Em até 05 min	Em até 2h	Em até 4h	
3	Em até 05 min	Em até 4h	Em até 8h	
4	Em até 05 min	Em até 8h	Em até 16h	
5	Em até 05 min	Em até 24h	Em até 48h	

Tabela 5: Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições

5.13.16. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser informada a CONTRATADA para acompanhar na análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para acompanhar na busca da sua causa raiz.

5.13.17. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

5.13.18. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

5.13.19. Os usuários VIPs serão aqueles ocupantes de DAS/FCPE 5 ou superior, incluindo seus substitutos. Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", o IMPACTO e a URGÊNCIA do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como "MUITO ALTO(A)", não importando a natureza do serviço afetado.

5.13.20. **Das Requisições Planejadas**

5.13.20.1. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e será iniciada com abertura de uma Demanda de Serviço. O Contratante poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.

5.13.20.2. Quando o CONTRATANTE demandar a execução de Requisições Planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades com a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança.

5.13.20.3. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor.

5.13.20.4. Não fazem parte do escopo das Requisições Planejadas a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.

5.13.20.5. As Requisições Planejadas tem por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da Contratante, que podem ser caracterizadas por melhoria no ambiente, manutenção dos procedimentos de trabalho do Cade, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TIC.

5.13.20.6. Seguem alguns exemplos de Requisições Planejadas:

- Reestruturação na troca de equipamento de infraestrutura;
- Atualização de parque tecnológico;
- Instalação de novos equipamentos;
- Atualização de sistema;
- Migração de sistema.

5.13.20.7. Para efeito de planejamento, estima-se 36 requisições planejadas de 8 horas cada uma.

Serviço	**Demandas**	
	Mensais	**Anuais**
Requisições planejadas	3	36

5.13.20.8. As Requisições Planejadas poderão ser executadas em horários diferentes do que das 8:00 as 19:00 horas, inclusive em sábado, domingo e feriados.

5.13.20.9. As Requisições Planejadas devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL v3 ou versão superior.

5.13.20.10. Nas Requisições Planejadas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

5.13.20.11. A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo ao CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.

5.13.20.12. Mesmo uma demanda de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pelo CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova demanda de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova demanda de serviço.

5.13.20.13. A CONTRATADA, para toda demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões do CONTRATANTE ou por ele indicados.

5.13.20.14. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis de serviços mínimos dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição Planejada.

5.13.20.15. A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente do Cade mensalmente no Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, o

CONTRATANTE deverá proceder com a criação da Demanda de Serviço autorizando formalmente a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas às Requisições Planejadas deverão ser devidamente registradas na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI

5.13.20.16. A execução financeira das Requisições Planejadas faz parte da Contratação de Preço Fixo, a qual é paga mensalmente à CONTRATADA e serão utilizadas no controle das entregas para avaliação de possíveis glosas e sansão contratuais.

5.14. **Qualidade dos produtos e serviços**

5.14.1. Visando atender o padrão de qualidade dos Serviços exigidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

a) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

b) Fiscalizar regulamente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

c) Refazer todos os serviços que, a juízo da equipe de fiscalização do contrato, de forma fundamentada, não forem consideradas satisfatórias, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

d) Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

5.14.2. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através de ferramentas automatizadas. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação bem como a geração de relatórios e *dashboards*. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

5.14.3. Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

a) Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

b) Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

c) Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

6. **DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

6.1. **Critérios de aceitação**

6.1.1. A qualidade dos serviços será avaliada em função do cumprimento das metas de níveis mínimos de serviço e dos requisitos de qualidade exigidos para os serviços e avaliados em função de indicadores de resultado e cumprimento de obrigações contratuais, sejam elas de ordem técnica ou administrativa, descritos neste Termo de Referência.

6.1.2. O recebimento provisório ficará a cargo do Fiscal Técnico do Contrato, quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço.

6.1.3. A assinatura do Termo de Recebimento Provisório ocorrerá no prazo máximo de 05 (cinco) dias após a entrega dos serviços constantes das Ordens de Serviço.

6.1.4. O recebimento definitivo ficará a cargo do Fiscal Requisitante e do Fiscal Técnico do Contrato.

6.1.5. A verificação técnica e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços efetivamente entregues deverão ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias após assinatura do Termo de Recebimento Provisório.

6.1.6. Será rejeitado, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência e seus anexos. Ainda, conforme o art. 69 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA é obrigada 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.

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

6.1.8. Os serviços somente poderão ser atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os produtos forem entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

6.1.9. Os chamados técnicos somente poderão ser atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

6.1.10. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviços exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

6.2. **Procedimentos de testes e inspeção**

6.2.1. A verificação da adequação da conformidade dos serviços deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

6.2.2. Os fiscais da CONTRATANTE deverão promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme legislação vigente.

6.2.3. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.2.4. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática.

6.2.5. Durante a execução do objeto, será monitorado, constantemente, o nível de qualidade dos serviços, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

6.2.6. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a execução do objeto com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

6.2.7. O CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

6.3. **Níveis mínimos de serviço exigidos**

6.3.1. Os Níveis mínimos de serviço são regras objetivas e fixas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta a ser cumprida pela contratada na prestação dos serviços.

6.3.2. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula- se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

6.3.3. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no ANEXO XII (Sei n° 1094739).

6.3.4. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

6.3.5. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas na Tabela 8. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC ou na solução de *Business Intelligence*.

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados. O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme **fórmula abaixo:** ISU = ∑NA / ∑CFM Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários ∑NA: Total das Notas de Avaliação ∑CFM : Total de Chamados Fechados no Mês OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 04 (quatro).	Pontos	Maior ou Igual a 4 pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5 divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98% para cada nível de prioridade.
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TMS) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade.
INS4	Índice de recusa de serviço	Quantidade de chamados rejeitados por não atendimento da demanda do usuário	% (Percentual)	Menor ou igual 3% do total de chamados mensal
INS5	Índice de soluções documentadas com link para a Base de Conhecimento	Quantidade de chamados encerrados com documentação da Base de Conhecimento	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0% do total de chamados mensal

Tabela 6: Níveis Mínimos de Serviço.

6.4. **Níveis Mínimos de Desempenho**

6.4.1. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TIC.

6.4.2. Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho. A relação de sistemas e recursos do ambiente de TI que deverão ser sustentados por meio deste contrato está no Anexo XIV - Sistemas de TI Suportados.

6.4.3. Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC do Cade estão divididos em quatro categorias:

1. **Serviços Críticos:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público externo (sociedade);
2. **Serviços Sensíveis:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades fim da instituição;
3. **Serviços Essenciais:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades meio ou de apoio à missão da instituição;
4. **Serviços Básicos:** sustentação de sistemas e recursos que são base para serviços críticos, sensíveis e essenciais.

6.4.4. O desempenho dos serviços de TIC é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade.

6.4.5. O indicador de desempenho para cada serviço será calculado em função da disponibilidade do serviço ou recurso de TIC para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.).

6.4.6. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos da tabela do item 6, serão aplicadas as glosas correspondentes.

6.4.7. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.

6.4.8. **Indicadores de Nível Serviço e Metas**

Sigla	Indicador de desempenho	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Críticos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como críticos nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND2	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Sensíveis (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como sensíveis nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%
IND3	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Essenciais (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como essenciais nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,5%
IND4	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Básicos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como básicos nas soluções de TIC,, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,3%

IND5	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "*E- mail*"*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial "*E-mail*" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND6	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "Acesso à *Internet*"*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial "acesso à *internet*" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND7	Índice de Disponibilidade do Recurso Básico "Comunicação de Dados"	Tempo de disponibilidade do recurso básico "comunicação de dados" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,5%
IND8	Índice de Disponibilidade do Sistema Básico "*Webservices*"[1]	Tempo de disponibilidade do sistema básico "*Webservices*" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND9	Índice de Disponibilidade do Sistema Básico "Tarefas"[2]	Tempo de disponibilidade do sistema básico "Tarefas" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND10	Índice de Disponibilidade dos Sistemas de Monitoramento e de geração de *dashboards* e Estatísticas[3]	Tempo de disponibilidade dos sistemas de monitoramento e de geração de *dashboards* e estatísticas (sistemas de monitoramento, *Qlikview* e outros relacionados nas soluções de TIC), dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,5%

Tabela 7: Níveis Mínimos de Desempenho.

[1] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

[2] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

[3] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

6.4.9. A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pelo Cade para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

6.4.10. O cálculo dos indicadores de nível de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

a) Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado;

b) Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pelo Cade, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão do Cade;

c) A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, o saldo devedor poderá ser aplicado na fatura dos meses subsequentes, à exceção do último mês de vigência do contrato;

d) Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho;

e) As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho;

f) Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para compor o indicador INS3;

g) No caso do indicador de atendimento INS3, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial);

h) Ainda em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery);

i) A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 a IND10), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa. Nos casos em que os índices não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA;

j) Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja “ALTO” ou “MUITO ALTO”, o Cade concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução;

k) Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI cuja classificação tenha urgência considerada “ALTA” ou “MUITO ALTA”, o Cade concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

6.5. **Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA**

6.5.1. Seguem na tabela abaixo os critérios para ajustes do pagamento da CONTRATADA baseado nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço e nos Indicadores de Nível Mínimo de Desempenho.

Redução de 0,5% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.	
Indicador de Nível de Serviço	**Pontuação Acumulável**
INS1	5 pontos a cada 0,1% ponto fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INS5	3 pontos a cada 1% fora da meta
INS5	3 pontos a cada 1% fora da meta
Indicador de Desempenho	**Pontuação Acumulável**
IND1	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND2	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND3	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND4	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND5	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

IND6	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND7	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND8	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND9	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND10	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

Tabela 8: Critérios para ajuste do Pagamento da CONTRATADA.

6.5.2. Durante o Período de Adaptação Operacional, os níveis de serviço previsto serão observados conforme item 6.1.3 **Descrição dos eventos do período de ambientação.**

6.5.3. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pelo Cade, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

6.5.4. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução determinados durante o período de Estabilização de Serviços. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas na seção referente as Sanções Administrativas, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá onde há prestação de serviço para a contratante, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do Solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador manipulado	100
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	15
TRS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	30
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRS10	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta Identificação dos cabos nos *racks* de equipamentos e *patch panels,* ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do *datacenter* e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS12	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS13	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	20

TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
TRS15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem Indisponibilidade dos sistemas do Cade, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
TRS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	10
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no Prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS19	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para o Cade.	Por ocorrência	10
TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da Identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20
TRS25	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5
TRS26	Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	10
TRS27	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRS28	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS29	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo Inconveniente, que não respeite as normas do Cade ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS30	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do Cade utilizados pela CONTRATADA	Por ocorrência	5
TRS31	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA	Por mês incompleto de atraso	30
TRS32	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, disponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS33	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS34	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS35	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
TRS36	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo Cade	Por ocorrência	10
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10

TRS38	Deixar de apresentar ao CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema	Por ocorrência	5
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS40	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE	Por ocorrência	5
TRS41	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	30
TRS42	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.	Por chamado	5

Tabela 9: Termos de Serviço a serem Observados Pela CONTRATADA e Penalizações Aplicáveis

6.5.5. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido no mês da ocorrência, onde:

- **Ajuste do Nível de Serviço** é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.
- **Somatório Pontos do Indicador de Nível de Serviço** é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.
- **Somatório Pontos do Indicador de Nível de Desempenho** é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho.
- **Somatório Pontos do Termo de Serviço** é soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço

$$Ajuste_{Nível\ de\ Serviço} = \frac{\left[\left(\sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Serviço}\right) + \left(\sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Desempenho}\right) + \left(\sum \text{Pontos do Termo de Serviço}\right)\right]}{10}$$

6.5.6. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que o CONTRATANTE venha a adotar.

6.5.7. As solicitações expressas pelo CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que o CONTRATANTE venha a adotar.

6.5.8. O CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em *dashboards* dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à contratada ainda durante o período de execução mensal.

6.5.9. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser u?lizada, podendo a construção do *dashboard* ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de business *intelligence*.

6.6. **Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

6.6.1. A finalidade das sanções administrativas em licitações e contratos é reprovar a conduta praticada pelo sancionado, desestimular a sua reincidência, bem como prevenir sua prática futura pelos demais licitantes e contratados. As sanções podem ter caráter preventivo, educativo, repressivo ou visar à reparação de danos pelos responsáveis que causem prejuízos ao erário público. Trata-se, portanto, de um poder-dever da ADMINISTRAÇÃO que deve atuar visando impedir ou minimizar os danos causados pelos licitantes e contratados que descumprem suas obrigações

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

a) Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

b) multa moratória de 0,5% (zero virgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10% (dez por cento) do valor total da Nota de Empenho;

c) multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

d) em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

e) suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

f) impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

g) A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

h) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

i) As sanções previstas nas alíneas a, e, f e g , poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

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

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

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

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

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

6.6.9. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 5 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

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

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

6.6.14. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

6.6.15. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;

6.6.16. Dentre as demais previsões contidas na legislação aplicável, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa quando for observada a ocorrência dos seguintes eventos:

a) Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

b) Ensejar o retardamento da execução do objeto;

c) Falhar ou fraudar na execução do contrato;

d) Comportar-se de modo inidôneo;

e) Cometer fraude fiscal;

f) Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

g) Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, profissional que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil e/ou deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo CONTRATANTE e/ou deixar de apresentar documentação comprobatória de atendimento aos requisitos mínimos dos perfis profissionais e/ou deixar de substituir perfil profissional nas condições contratadas (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

h) Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou descordo às normas internas estabelecidas pelo CONTRATANTE. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

i) Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto e/ou paliativo como por permanente e/ou deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude e/ou situação correlata. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

j) Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO e/ou em desacordo com as instruções e normas

internas do CONTRATANTE. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

k) Recursar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO e/ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso. Assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

l) Recursar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO e/ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso. Assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

m) Recusar, suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

n) Destruir e/ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE e/ou expor o ambiente tecnológico do CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

o) Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória e/ou sem a utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual), quando o uso de tais equipamentos for necessário. Assim como permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais. Assim como não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

p) Deixar de cumprir horários relacionados à prestação e/ou critérios de disponibilidade e/ou requisitos de cobertura e/ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE. (Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

q) Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação]

r) Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e na perda dos benefícios da contratação. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação)

s) Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica e/ou deixar de atender à requisito obrigatório do(s) serviço(s) contratado(s). (Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

t) Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

u) Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços e monitoramento do ambiente tecnológico de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade

e/ou nos níveis de serviço. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

v) Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada. Ou recursar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado. Ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

w) Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

x) Deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada e/ou deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados). (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);

y) Deixar de cumprir, violar ou implementar rotinas em desconformidade com a Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC, do CONTRATANTE. (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);

z) Manipular ou descaracterizar indicadores, metas de níveis de serviço, relatórios ou quaisquer informações que afetem os indicadores de qualidade do serviço prestado (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);

aa) Provocar ou dar causa a qualquer indisponibilidade não planejada (localizada ou generalizada) nos devices dos ambientes sob responsabilidade técnica da CONTRATADA (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);

ab) Manter ou deixar de afastar profissional que tenha incorrido conduta de modo inconveniente ou desrespeitoso com Agentes Públicos; desrespeito às normas internas; casos em que o profissional não atenda às necessidades operacionais do CONTRATANTE, dentre outros, após a notificação do CONTRANTANTE (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação).

6.6.17. Nos termos da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

a) não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

6.6.18. A aplicação de descontos/glosas em função do descumprimento de critérios de qualidade, avaliação de resultados e/ou níveis mínimos de serviço exigidos não concorre com a aplicação (concomitante ou não) das sanções administrativas previstas em CONTRATO, inclusive daquelas previstas em função do reiterado descumprimento dos critérios de qualidade do serviço, sendo essa uma prerrogativa da Administração;

6.6.19. Cumpre ao GESTOR DO CONTRATO e à autoridade administrativa competente, considerando o princípio da proporcionalidade, avaliar dentre as ocorrências acima a adequação de aplicar a sanção de ADVERTÊNCIA antes da gradação para sanção de MULTA.

6.7. **Do pagamento**

6.7.1. Recebida a NOTA FISCAL pela área administrativa competente o pagamento das obrigações será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da apresentação da Nota

Fiscal/Fatura, contendo o detalhamento dos materiais entregues, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado;

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

6.7.3. A documentação de cobrança não aceita pelo CONTRATANTE será devolvida à CONTRATADA para que adote as devidas medidas corretivas, com as informações que motivaram sua rejeição. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente (decorrente de penalidade imposta ou inadimplência) o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

6.7.4. A devolução da documentação de cobrança não aprovada pelo CONTRATANTE não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados envolvidos na execução contratual.

6.7.5. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

6.7.6. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

6.7.7. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa;

6.7.8. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada.

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

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

6.7.11. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante, não será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF.

6.7.12. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no §5º-C, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

6.7.13. Na forma da Lei, a CONTRATADA tem direito ao pagamento de correção monetária incidente sobre os valores das parcelas paras com atraso imputável, exclusivamente, à ADMINISTRAÇÃO – nos termos do art. 15 da Lei n° 10.192/2001 e do art. 54 da Lei n° 8.666/1993;

6.7.14. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira

devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = *Encargos moratórios;*

N = *Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;*

VP = *Valor da parcela a ser paga.*

I = *Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:*

$$I = \frac{(TX/100)}{336} \quad I = \frac{(6/10)}{336} \quad I = 0{,}00016438$$

7. O Cade não estará sujeito à compensação financeira a que se refere o item anterior, se o atraso decorrer da prestação irregular dos serviços ou com ausência total ou parcial de documentação hábil, ou pendente de cumprimento pela CONTRATADA de quaisquer das cláusulas do contrato.

8. **DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 20...., na classificação abaixo:
Gestão/Unidade: 303001
Fonte: 0150
Programa de Trabalho: 173390
Elemento de Despesa: 3.3.90.40.10; 3.3.90.40.11
PI: CE99OTCCTIC
NE: 2022NE369

9. **DO REAJUSTE DE PREÇOS** (conforme art. 24, da IN 01/2019)

9.1. Em conformidade com o disposto no art. 13 do Decreto n° 9.507/2018 e nas Instruções Normativas n° 01/2019/SGD/ME e 05/2017/SEGES/ME, será admitido REAJUSTE de preços por aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação da Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (ICTI/IPEA) ou outro índice específico que venha a substituí-lo;

9.2. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

9.3. O TERMO INICIAL do período de reajuste é a data prevista para apresentação da proposta ou do orçamento a que essa proposta se referir, ou, no caso de novo reajuste, a data a que o anterior tiver se referido. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas a partir da data-base para concessão do reajuste anual ou em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos reajustes futuros.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

10. **DAS DEMAIS CONDIÇÕES GERAIS**

10.1. **Do provimento de recursos necessários à execução contratual**

10.1.1. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar a seus profissionais, materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à prestação dos serviços contratados.

10.1.2. O CONTRATANTE disporá à CONTRATADA os recursos de TIC utilizados em seu ambiente interno, tais como estações de trabalho (microcomputadores) e recursos de comunicação (acesso à *internet*). Porém, caso a CONTRATADA julgue necessário utilizar recursos de maior capacidade ou

desempenho em relação àqueles fornecidos pelo CONTRATANTE, aquela deverá, às suas expensas, providenciar a disponibilização desses recursos aos seus colaboradores.

10.1.3. O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA:

a) Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;

b) Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;

c) Instalações e mobiliário necessárias à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências do CONTRATANTE profissionais que não atuem na execução do CONTRATO; e

d) Acesso aos *devices* do ambiente gerenciado, incluindo as soluções de *hardware* e *software* de sua propriedade necessárias à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais soluções de *software* especificadas na contratação (quando for o caso).

10.1.4. Nos casos em que a CONTRATADA fizer uso dos recursos de TIC disponibilizados pelo CONTRATANTE esta não poderá alegar a insuficiência desses (em quantidade, desempenho ou qualquer outro aspecto) para entregar serviços fora do padrão de qualidade e/ou dos prazos exigidos.

10.1.5. Com relação ao uso dos recursos de impressão do CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará as impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pelo CONTRATANTE.

10.1.6. Sobre o uso de recursos de telefonia do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá manter controle das ligações telefônicas (locais, nacionais, internacionais, celulares) realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e suporte à execução dos serviços contratados.

10.1.7. Com relação ao uso de recursos tecnológicos (*hardware* e/ou *software*) da CONTRATADA no ambiente do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de optar por utilizar e ou instalar alguma solução tecnológica no ambiente para a prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para que o CONTRATANTE decida a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação. A solicitação deverá incluir o projeto detalhado de implementação da solução, informando sua descrição, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e propriedade, benefícios e vantagens, os recursos profissionais e tecnológicos envolvidos, prazos e níveis de acesso necessários.

10.1.8. Toda solução tecnológica instalada nas dependências do CONTRATANTE, a pedido da CONTRATADA, será de livre acesso de consulta aos representantes indicados pelo CONTRATANTE que, ocasionalmente e quando aplicável, pode contemplar – além dos servidores da área de Tecnologia da Informação, equipe de fiscalização contratual e representantes de órgão internos/externos de controle.

10.1.9. Caberá à CONTRATADA toda providência junto ao fabricante/fornecedor e/ou detentor da propriedade intelectual da solução tecnológica quanto à ciência e/ou autorização (se aplicável) das condições de uso do produto nas dependências do CONTRATANTE, afastando qualquer interpretação de aquisição da solução tecnológica pelo CONTRATANTE e/ou uso não autorizado.

10.1.10. No caso de uma solução implementada pela CONTRATADA causar instabilidade/indisponibilidade do ambiente computacional, ficando comprovada culpa, esta poderá sofrer sanções administrativas e contratuais cabíveis, além de responder por eventuais prejuízos decorrentes. A CONTRATADA assume todos e quaisquer ônus financeiros referente às eventuais reclamações/processos judiciais de fabricantes/fornecedores da solução tecnológica licenciada para a CONTRATADA contra o uso destas nas dependências do CONTRATANTE.

10.1.11. Durante a execução do contrato, caso o profissional da CONTRATADA causar qualquer dano em equipamentos da CONTRATANTE, seja por imprudência, negligência ou imperícia, ficando comprovada culpa, esta deverá assumir todos e quaisquer ônus financeiros decorrentes do conserto do equipamento.

10.2. **Da subcontratação**

10.2.1. Os profissionais alocados na prestação dos serviços deverão ser parte integrante do quadro de funcionários da CONTRATADA.

Justificativa
Não será permitida a subcontratação, dentre outras razões porque a execução dos serviços exige estrito controle quanto à qualificação técnica da equipe, por se tratarem de serviços críticos, elevada complexidade e criticidade e que demandam alto controle de segurança da informação, sigilo e preservação dos dados. Os resultados, de igual modo, exigem demonstração e controle minucioso quanto à efetividade, qualidade e alinhamento aos preceitos contratuais. Além do que a permissão da subcontratação traria dificuldade para a análise de exequibilidade e compatibilidade dos preços com a demanda, em que se utiliza planilha de custos e formação de preços como instrumento de apoio.

10.3. **Da alteração subjetiva**

10.3.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do CONTRATO.

11. **DA RESCISÃO**

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados e precedidos de autorização da autoridade competente, assegurando-se à CONTRATADA o direito ao contraditório, bem como à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

12. **DAS VEDAÇÕES E PERMISSÕES**

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper o fornecimento da solução sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei

12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

12.2.1. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

12.2.2. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

13. **DAS ALTERAÇÕES**

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MP nº 05, de 2017.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14. **DOS CASOS OMISSOS**

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

15. **DA PUBLICAÇÃO**

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

16. **DO FORO**

16.1. É eleito o Foro da Circunscrição Judiciária de Brasília/DF para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º, da Lei nº 8.666/93.

E, por assim estarem justas e acertadas, foi lavrado o presente **CONTRATO** e disponibilizado por meio eletrônico através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, conforme RESOLUÇÃO CADE N° II, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2014, publicada no D.O.U. Seção 1, no dia 02 de dezembro de 2014, o qual, depois de lido e achado conforme, vai assinado pelas partes, perante duas testemunhas a tudo presente.

Documento assinado eletronicamente por **MARCIO ADRIANO DA COSTA SANTOS**, **Usuário Externo**, em 22/12/2022, às 10:54, conforme horário oficial de Brasília e Resolução Cade nº 11, de 02 de dezembro de 2014.

Documento assinado eletronicamente por **Luana Nunes Santana**, **Ordenadora de Despesas por Subdelegação**, em 22/12/2022, às 11:59, conforme horário oficial de Brasília e Resolução Cade nº 11, de 02 de dezembro de 2014.

Documento assinado eletronicamente por **Miguel Frederico Félix Carmona**, **Testemunha**, em 23/12/2022, às 14:55, conforme horário oficial de Brasília e Resolução Cade nº 11, de 02 de dezembro de 2014.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site sei.cade.gov.br/autentica, informando o código verificador **1165689** e o código CRC **BABBB358**.