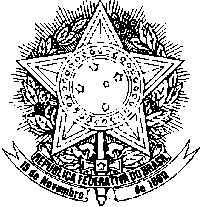
****

**INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA**

**DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA**

**COORDENAÇÃO GERAL DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS GERAIS**

**DIVISÃO DE LICITAÇÃO – DAA-1**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 16/2015**

**(Processo Administrativo n.°54000.000058/2013-13)**

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRARIA (INCRA – SEDE), por meio da Divisão de Licitação da DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA, sediada SBN QD. 01 BLOCO D ED. PALÁCIO DO DESENVOLVIMENTO, Sala 2014, BRASÍLIA-DF, CEP 70057-900, Telefone: (61) 3411-7230/7605 realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, do tipo menor preço por grupo, sob o regime de execução de empreitada por preço global, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto 2.271, de 7 de julho de 1997, das Instruções Normativas SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008 e nº 02, de 11 de outubro de 2010, da Lei Complementar n° 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto n° 6.204, de 05 de setembro de 2007, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 06/01/2016

Horário: 10h00

Local: Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasgovernamentais.gov.br

UASG: 373083

1. **DO OBJETO**
   1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviço continuado de Suporte Técnico em Tecnologia da Informação para os usuários da SEDE do INCRA e da SRFA, localizadas em Brasília que compreende atendimento (Central de Serviços), suporte remoto (primeiro nível) e presencial (segundo nível), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
   2. A licitação será dividida em grupos, formados por um ou mais itens, conforme tabela constante do Termo de Referência, facultando-se ao licitante a participação em quantos grupos forem de seu interesse, devendo oferecer proposta para todos os itens que o compõem.
2. **DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**
   1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2015, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 37201/373083

Fonte: ---

Programa de Trabalho: ---

Elemento de Despesa: 33.90.39-28

PI: ---

1. **DO CREDENCIAMENTO**
   1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.
   2. O cadastro no SICAF poderá ser iniciado no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, com a solicitação de login e senha pelo interessado.
   3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.
   4. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema, ou ao órgão ou entidade responsável por esta licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
   5. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.
2. **DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.**
   1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no §3º do artigo 8º da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2010.
   2. Não poderão participar desta licitação os interessados:
      1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;
      2. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
      3. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;
      4. que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;
      5. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;
      6. cooperativas;
   3. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
      1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3° da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.
         1. a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa;
      2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;
      3. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
      4. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição.
      5. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 16 de setembro de 2009.
3. **DO ENVIO DA PROPOSTA**
   1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.
   2. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.
   3. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.
   4. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
   5. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.
   6. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
      1. valor mensal e total do item;
      2. Descrição detalhada do objeto.
   7. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.
   8. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.
   9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
4. **DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**
   1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
   2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital ou contenham vícios insanáveis.
      1. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
      2. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
   3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
   4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
   5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
      1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item.
   6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
   7. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
      1. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos.
   8. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
   9. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
   10. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
   11. Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.
   12. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
   13. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.
   14. Encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 6.204, de 2007.
   15. Nessas condições, as propostas de microempresas, empresas de pequeno portee sociedades cooperativas que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
   16. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
   17. Caso a microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa, empresa de pequeno porte e sociedade cooperativa que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
   18. No caso de equivalência dos valores apresentados pela microempresa, empresa de pequeno porte e equiparados que se encontrem em situação de empate, será realizado sorteio para que se identifique a primeira que poderá apresentar melhor oferta.
   19. Para a contratação de serviços comuns de informática e automação, definidos no art. 16-A da Lei n° 8.248, de 1991, será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5° e 8° do Decreto n° 7.174, de 2010.
   20. Eventual empate entre propostas, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços:
       1. prestados por empresas brasileiras;
       2. prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.
   21. Persistindo o empate, o critério de desempate será o sorteio, em ato público para o qual os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.
5. **DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.**
   1. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificadaem primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.
   2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor com valor superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.
   3. Considera-se inexequível a proposta de preços ou menor lance que, comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
   4. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3° do artigo 43 da Lei n° 8.666, de 1993, a exemplo das enumeradas no §3º, do art. 29, da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2008.
   5. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, não sendo possível a sua imediata desclassificação por inexequibilidade, será obrigatória a realização de diligências para o exame da proposta.
   6. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
   7. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo mínimo de 02 (duas) horas sob pena de não aceitação da proposta.
      1. O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.
   8. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
   9. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.
   10. O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.
       1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.
       2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
   11. Sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.
6. **DA HABILITAÇÃO** 
   1. O Pregoeiro consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica conforme disposto nos arts. 4º, caput, 8º, § 3º, 13 a 18 e 43, III, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010.
      1. Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.
      2. Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de 02 (duas) horas, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.
   2. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal e trabalhista, nas condições seguintes:
   3. Habilitação jurídica:
      1. no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis;
      2. em se tratando de sociedades comerciais ou empresa individual de responsabilidade limitada: ato constitutivo em vigor, devidamente registrado, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
      3. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;
      4. inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
      5. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;
      6. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;
   4. Regularidade fiscal e trabalhista:
      1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
      2. prova de regularidade com a Fazenda Nacional (certidão conjunta, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, quanto aos demais tributos federais e à Dívida Ativa da União, por elas administrados, conforme art. 1º, inciso I, do Decreto nº 6.106/07);
      3. prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS);
      4. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
      5. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da consolidação das leis do trabalho, aprovada pelo decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
      6. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
      7. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante;
      8. caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei;
      9. caso o licitante detentor do menor preço seja microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.
   5. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF no nível da Qualificação Econômico-Financeira, conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação:
      1. certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante;
      2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;
         1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;
      3. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

LG = -------------------------------------------------------------------------;

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

Ativo Total

SG = -------------------------------------------------------------------------;

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

Ativo Circulante

LC = -------------------------------------; e

Passivo Circulante

* + 1. As licitantes deverão ainda complementar a comprovação da qualificação econômico-financeira por meio de:
       1. Comprovação de possuir Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação ou item pertinente, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social;
       2. Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contáveis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.
       3. Comprovação, por meio de declaração, da relação de compromissos assumidos, conforme modelo em anexo, de que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, podendo este ser atualizado na forma já disciplinada neste Edital;
          1. a declaração de que trata a subcondição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social, quando houver divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, entre a declaração aqui tratada e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas, concomitantemente, as devidas justificativas.
  1. No caso de licitação para locação de materiais ou para fornecimento de bens para pronta entrega, não se exigirá da microempresa ou empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social.
  2. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:
     1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por período não inferior a três anos, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, conforme exigido no item 13.3.6 do Termo de Referência, Anexo do Edital.
        1. Os atestados referir-se-ão a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato.
        2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
        3. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.
  3. Os licitantes poderão fazer vistoria ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE, nos termos do item 13.3.5 do Termo de Referência.
     1. A vistoria não é obrigatória.
  4. Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, poderão ser apresentados pelos licitantes, via portal de Compras Governamentais, utilizando a funcionalidade do sistema, após convocação do Pregoeiro, ou em caso de dificuldades no envio, o mesmo poderá ser feito via fac-símile (fax) número (61) 3411-7483, ou via e-mail **licitacao@incra.gov.br**, no prazo de 02 (duas) horas, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Posteriormente, serão remetidos em original, por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas, ou por servidor da Administração, desde que conferido(s) com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, para análise, no prazo de 03 (três) dias úteis, após encerrado o prazo para o encaminhamento;
  5. Se a menor proposta ofertada for de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período.
     1. A não regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal, será concedido o mesmo prazo para regularização.
  6. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.
  7. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.
  8. O pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, consultará os sistemas de registros de sanções SICAF, LISTA DE INIDÔNEOS DO TCU, CNJ E CEIS, visando aferir eventual sanção aplicada à licitante, cujo efeito torne-a proibida de participar deste certame.
  9. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência de empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC n°123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
  10. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

1. **DOS RECURSOS**
   1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.
   2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.
      1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.
      2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.
      3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
   3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
   4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.
2. **DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**
   1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.
   2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.
3. **DA GARANTIA DE EXECUÇÃO** 
   1. O adjudicatário, no prazo de10 (dez) dias úteis após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.
      1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
      2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;
   2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.
   3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
      1. prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
      2. prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
      3. as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Contratante à Contratada;
      4. obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada;
   4. a modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados acima;
   5. a garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal em conta específica com correção monetária, em favor do contratante;
   6. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.
   7. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
   8. A Contratante não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:
      1. caso fortuito ou força maior;
      2. alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
      3. descumprimento das obrigações pela contratada decorrentes de atos ou fatos praticados pela Contratante;
      4. atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Contratante.
   9. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas acima.
   10. Será considerada extinta a garantia:
       1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
       2. no prazo de três meses após o término da vigência, caso a Contratante não comunique a ocorrência de sinistros.
4. **DO TERMO DE CONTRATO**
   1. Após a homologação da licitação, o adjudicatário terá o prazo de 03 (três) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, cuja vigência será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse da Contratante até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disciplinado no contrato.
   2. Previamente à contratação, a Administração realizará consulta “online” ao SICAF, bem como ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.
      1. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.
   3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidadepara a assinatura do Termo de Contrato ou aceite do instrumento equivalente, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura ou aceite do adjudicatário, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado ou aceito no prazo de 03 (três) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.
   4. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.
   5. Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.
5. **DO REAJUSTE**
   1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Contrato, anexo a este Edital.
6. **DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO**
   1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.
7. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**
   1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.
8. **DO PAGAMENTO**
   1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 10 (dez) dias úteis dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados e os materiais empregados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
   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.
   3. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 10 (dez) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir.
   4. 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 em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.
   5. 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. Nos termos do artigo 36, § 6°, da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
      1. não produziu os resultados acordados;
      2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
      3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
   7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
   8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
   9. 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.
   10. 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.
   11. 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.
   12. 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.
   13. 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.
   14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
       1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. 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.
   15. 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 = (TX) | I = (6/100)  365 | I = 0,00016438  TX = Percentual da taxa anual = 6%. |

1. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**
   1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatárioque:
      1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
      2. apresentar documentação falsa;
      3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
      4. ensejar o retardamento da execução do objeto;
      5. não mantiver a proposta;
      6. cometer fraude fiscal;
      7. comportar-se de modo inidôneo;
   2. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.
   3. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
      1. Multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;
      2. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;
   4. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.
   5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.
   6. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
   7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
   8. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.
2. **DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**
   1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.
   2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail licitacao@incra.gov.br, pelo fax (61) 3411-7483, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço abaixo. Devendo sempre ser disponibilizado os documentos digitais editáveis (minutas), para inclusão no Portal de Compras Governamentais.

|  |
| --- |
| **DIVISÃO DE LICITAÇÃO – DAA-1**  Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária – INCRA  Setor Bancário Norte QD.01 Bloco D – Ed. Palácio do Desenvolvimento  20° andar – Sala 2014 – Brasília – DF  70.057-900 |

* 1. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.
  2. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.
  3. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.
  4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
  5. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pelo Pregoeiro serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado.

1. **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**
   1. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
   2. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
   3. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
   4. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
   5. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
   6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
   7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
   8. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
   9. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br - UASG: 373083, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço do INCRA-Sede, nos dias úteis, no horário das 09h00 às 11h30 e das 14h00 às 17h30, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
   10. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
       1. ANEXO A - Termo de Referência;
       2. ANEXO B – Minuta do Termo de Contrato;
       3. ANEXO C – Declaração de contratos firmados com a iniciativa Privada e a Administração Pública;

Brasília, de dezembro de 2015

Cleide Antonia de Souza

Diretora de Gestão Administrativa

ANEXO A – TERMO DE REFERÊNCIA

**TERMO DE REFERÊNCIA**

1. **OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de serviço continuado de Suporte Técnico em Tecnologia da Informação para os usuários da SEDE do INCRA em Brasília que compreende atendimento (Central de Serviços), suporte remoto (primeiro nível) e presencial (segundo nível), conforme especificações estabelecidas neste instrumento.

**Quadro de itens de serviços relativos à solução de suporte técnico a usuários de TI do Incra**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Grupo | Item | Descrição | Quantidade / Unidade | Valor R$ |
| 1 | 1 | Suporte de microinformática remoto (nível 1) | 12 meses | 547.981,32 |
| 2 | Suporte de microinformática presencial (nível 2) e Gestão da Base de Conhecimento | 12 meses | 1.245.345,48 |
| Total estimado R$ | | | | 1.793,326,80 |

* 1. Endereços onde os serviços serão prestados:

|  |  |
| --- | --- |
| Incra Sede | SBN Quadra 01 – Bloco “D” - Edifício Palácio do Desenvolvimento – 11º ao 23º Andares – Asa Norte |
| SRFA | SPS – AE 05 – Quadra 03 – Bloco J – Asa Sul |

* 1. Horário de prestação dos serviços: de 7h00m às 19h00, ininterruptamente.

1. **JUSTIFICAVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

O objeto desta contratação constitui uma necessidade estruturante do Plano Diretor de Tecnologia do Incra 2014-2016 (Apêndice C, Necessidade Estruturante nº 03). Está, também, associado ao Objetivo Estratégico INCRA/MDA nº 11 (Eficiência Operacional).

A seguir, demonstra-se a correlação da contratação em tela com as diretrizes estratégicas de governo.

|  |  |
| --- | --- |
| OBJETIVOS – PPA 2012-2015 | OBJETIVOS – EGTI SISP 2013-2015 |
| OBJETIVO: 0607 Aperfeiçoar o processo de alocação e de gestão dos recursos públicos mediante o fortalecimento e a integração das funções de planejamento, orçamento, execução, monitoramento, avaliação e controle de políticas públicas.   Metas: Definição do Modelo de governança e sistemática para alocação e gestão dos recursos públicos, considerando a articulação e a integração entre as diversas funções alocativas;  Iniciativas: 02DE - Aperfeiçoamento dos processos de compras e contratações (ciclo de suprimentos do Governo Federal). | 2. Aperfeiçoar a gestão orçamentária de TI  4. Alcançar a efetividade na gestão de TI |

*Tabela 2: Alinhamento Estratégico EGTI e PPA*

Serviços de suporte ao usuário de TI são essenciais à manutenção das condições de trabalho dos servidores e colaboradores desta Autarquia, posto que o parque de microinformática é a base de quase todas as atividades desempenhadas.

A solução escolhida decorre de uma ampla análise de modelos existentes no mercado, em que se realizou ponderação dos pontos positivos e negativos, além das respectivas limitações.

O contrato remunerado por preço fechado mensal foi definido como o mais adequado ao contexto do Incra Sede pois, além de facilitar a gestão e fiscalização do contrato, encontra base em uma série histórica de chamados e incidentes registrados ao longo dos últimos seis anos, o que permite aferir com tranquilidade os volumes e tipos de serviços demandados por usuários de TI, bem como situações específicas e atividades singulares.

Por fim, nunca é demais lembrar que a solução objeto deste Termo de Referência compõe-se de serviços terceirizados de natureza acessória operacional. Segundo a legislação federal (especialmente o Decreto-Lei nº 200, de 1967 e o Decreto 2271/97) asseveram que atividades auxiliares, acessórias e operacionais devem ser, preferencialmente objeto de terceirização – sobretudo as de informática.

* 1. **Resultados esperados**
     1. Fornecer serviço de atendimento ao usuário de TI com alta qualidade, buscando a melhoria contínua da solução;
     2. Maior disponibilidade e confiabilidade dos serviços de TI no âmbito do Incra Sede;
     3. Maior nível de satisfação com serviços de TI por parte dos clientes – usuários;
     4. Apoiar efetivamente a execução das políticas públicas do Incra, com a consequente melhora dos serviços prestados aos clientes-cidadãos;
     5. Continuidade e aprimoramento dos registros de incidentes, requisições e demandas relativas a serviços de TIC;
     6. Reduzir os impactos por indisponibilidade dos serviços;
     7. Aprimoramento e sustentação de uma base de conhecimento, que poderá evoluir para a integração da ferramenta de gestão de chamados / incidentes, unificando as demandas da DET-1, DET-2 e DET-3 em um sistema.
  2. **Critérios Ambientais Adotados**
     1. O serviço deve ser prestado de forma continuada, em dias úteis, de segunda sexta-feira, nas seguintes instalações:
     2. SEDE do INCRA situada no endereço: SBN – Palácio do Desenvolvimento 22º andar, sala 2208 - CEP 70057-900 Brasília-DF;
     3. Superintendência Nacional de Regularização Fundiária da Amazônia Legal – SRFA, situado no endereço: SPS, Área 5, Quadra 3, Bloco J, Brasília DF.
     4. Os serviços contratados deverão aderir às normas de sustentabilidade ambiental, especialmente aquelas atinentes à racionalização dos recursos, destinação adequada de resíduos e ao disposto no Decreto 7746/2012 e IN/ MP/ SLTI /nº 01/2010.

1. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI**
   1. **Descrição**

Serviços de Service Desk, suporte remoto (1º nível), suporte presencial (2º nível) e Gestão da Base de Conhecimento conforme descrito no Anexo II – Especificações Técnicas da Solução de TI, utilizando profissionais com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados conforme Anexo II, letra B;

* 1. **Da Classificação dos Serviços**
     1. Conforme item 13.3, os serviços são classificados como de natureza comum, nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Lei nº 10.520/2002.
     2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto n° 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.
     3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
  2. **Bens e/ou Serviços**
     1. Serviço continuado de Suporte remoto aos Usuários de Informática
        1. A CONTRATADA deve prestar os serviços de Service Desk, suporte remoto (1º nível), utilizando profissionais com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados conforme Anexo II – Especificações Técnicas da Solução de TI, letra A;
     2. Serviço de suporte presencial (2º nível) conforme definições no Anexo II – Especificações Técnicas da Solução de TI, letra A;
        1. A CONTRATADA deve prestar os serviços de suporte presencial de 2º nível e alocar equipe com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados, atendendo aos requisitos e definições do Anexo II – Especificações Técnicas da Solução de TI, letra B;
     3. Gestão da Base de Conhecimento conforme descrito no Anexo II – Especificações Técnicas da Solução de TI, letra A.

1. **ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**
   1. **Considerações Gerais**

Os processos de atendimento, suporte e gestão do conhecimento obedecerão, sempre que possível, as melhores práticas Itil V3.

* 1. O detalhamento das especificações dos itens deste TR figuram como Anexo II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE TI.

1. **DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**
   1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no art. 30 da Instrução Normativa MP / SLTI / nº 04/2014;
   2. A CONTRATANTE deve entregar o Plano de Inserção da Contratada devidamente preenchido;
   3. encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico, observando-se o disposto no arts. 19 e 33 desta Instrução Normativa
   4. receber os serviços fornecidos pela contratada que estejam em conformidade com os documentos vinculados ao contrato – especialmente este Termo de Referência e proposta aceita, conforme inspeções realizadas, observando o disposto no art. 21;
   5. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de segurança vigentes.
   6. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificados na execução dos serviços contratados, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a CONTRATANTE.
   7. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função.
   8. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas as formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados.
   9. Verificar a regularidade fiscal da CONTRATADA, conforme determina a Lei, antes de efetuar o pagamento devido.
   10. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.
   11. receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.
   12. Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos na Ordem de Serviço, atestando as respectivas faturas.
   13. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias e relevantes à consecução dos serviços a serem executados.
   14. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.
   15. Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA.
   16. Realizar o pagamento proporcional ao nível de serviço alcançado pela Contratada;
   17. Comunicar, por escrito, à CONTRATADA, as modificações no ambiente computacional, e estipular prazos para adequação.
   18. Auditar, mensalmente, a qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA.
   19. Verificar se o incidente gerado pela equipe de suporte corresponde a um retrabalho consequente de um chamado anterior não concluído ou mal executado e notificar a empresa para apresentar as justificativas. No caso de as alegações não serem acatadas, a administração deverá glosa, na forma do item 8.1.16 deste Termo, tabela 1, item 9 – sem prejuízo de eventuais sanções por inexecução parcial em caso de reincidência.
   20. É Vedado a Contratante:
       1. Solicitar demandas de forma verbal à CONTRATADA;
       2. Indicar pessoas para compor o quadro funcional da Contratada;
       3. Fornecer o transporte ou deslocamento aos funcionários da Contratada entre os locais de prestação do serviço;
2. **DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

São responsabilidades da Contratada:

* 1. Executar os serviços de suporte telefônico e remoto (1º nível), suporte presencial (2º nível) e o Gerenciamento da Base de Conhecimento em conformidade com todas as especificações previstas neste documento;
  2. Observar e seguir as práticas e processos preconizados pelo Information Technology Infrastructure Library – ITILv3 na execução dos serviços;
  3. Cumprir integralmente todas as obrigações e especificações do Instrumento Convocatório e seus anexos;
  4. Entregar à CONTRATANTE a relação nominal dos profissionais indicando o CPF e a área de atuação, bem como entregar os seus currículos, atestados, diplomas e certificações, conforme o caso, no dia da assinatura do Contrato e sempre que solicitado pela fiscalização;
  5. Entregar à CONTRATANTE, junto a relação nominal dos profissionais, mencionada na alínea anterior, a comprovação de vínculo dos profissionais com a contratada, adequado para o caso concreto e em conformidade com a legislação vigente, em especial a legislação trabalhista e a previdenciária, que, conforme o caso, pode ser Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS; ou Contrato Social registrado na Junta Comercial, no caso de sócio; ou contrato de prestação de serviço regido pela legislação civil; ou outro meio, desde que legalmente aceito, no dia da assinatura do Contrato e sempre que solicitado pela fiscalização, além do Termo de Ciência assinado por cada profissional (modelo no Anexo IX);
  6. Entregar à CONTRATANTE os documentos mencionados nas alíneas anteriores por meio de documento original; ou cópia autenticada; ou cópia acompanhada do original, para autenticação;
  7. Entregar os documentos mencionados nas alíneas anteriores sempre que houver mudança nos profissionais da equipe técnica;
  8. Realizar a Reunião Inicial(reunião de alinhamento de expectativas contratuais) com a equipe de gestão e fiscalização da CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da assinatura do Contrato;
  9. A CONTRATADA deve entregar o Plano de Trabalho contendo um cronograma de início da execução da solução, conforme descrito no item 8.16.2;
  10. Formalizar a indicação de preposto da contratada, e seu substituto, para a equipe de gestão e fiscalização da CONTRATANTE, na reunião inicial de que trata a alínea anterior;
  11. Iniciar a prestação dos serviços, após cumpridas as obrigações elencadas nas alíneas 6.4 a 6.10 acima, em 5 (cinco) dias úteis, contados da data da assinatura do contrato, sob pena de, caso não o faça, ensejar a rescisão unilateral do mesmo, aplicação de sanções administrativas e convocação da próxima licitante classificada;
  12. Apresentar as maletas de ferramentas, câmera fotográfica digital e impressoras, conforme descrito em “8.16.2.5 e Anexo II, letra “A”, item 2.4.1, em até 3 (três) dias úteis, contados do início da prestação dos serviços.
      1. Todos os insumos necessários à execução dos serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA, exceto desktops e/ou notebooks e demais ativos e equipamentos destinados à equipe do suporte técnico – nível 2, que serão fornecidos pelo Incra.
  13. Apresentar anualmente à CONTRATANTE o Programa de Treinamento e Desenvolvimento da equipe de suporte, para aprovação;
  14. Escolher, fornecer e instalar as ferramentas de ITSM e Base de Conhecimento em conformidade com os requisitos especificados, sem ônus para o Incra;
  15. Realizar a correta contabilização do tempo de atendimento de cada incidente;
  16. Concluir as instalações, configurações, parametrizações e ajustes nos Sistemas de ITSM e Base de Conhecimento, deixando os sistemas totalmente operacionais em até 30(trinta) dias úteis a contar do Início da Prestação dos Serviços;
      1. A base de conhecimento será mantida em ferramenta Wiki, que poderá ser fornecida pelo Incra, conforme especificações técnicas do Anexo II, letra A, item 3.
  17. Realizar a passagem de conhecimento para o gestor e os fiscais do contrato, a fim de que possam acompanhar os chamados registrados, gerir as ordens de serviço e os relatórios necessários para monitoramento da execução contratual, devendo a atividade ser concluída em até 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato;
  18. Capacitar a equipe técnica envolvida na execução dos trabalhos;
  19. Executar as tarefas descritas nas Ordens de Serviço para atendimento no prazo definido;
  20. Elaborar e apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, relatório mensal dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, apresentando-o à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente.
      1. O Relatório deverá abranger detalhadamente as evidências, métricas e indicadores dos níveis de serviço atingidos pela contratada, bem como as evidências de execução dos incidentes e tarefas associadas;
  21. Manter o catálogo de serviços devidamente atualizado, em conformidade com a realidade da CONTRATANTE;
  22. Propor mudança ao Catálogo de Serviços e à base de conhecimento sempre que necessário, implementando-a caso aprovada pela CONTRATANTE;
  23. Implementar o Catálogo de Serviços aprovado pela CONTRATANTE, e todas as suas alterações, no sistema de gerenciamento de serviços;
  24. Manter os seus profissionais uniformizados e devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE;
  25. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a CONTRATANTE, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;
  26. Manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais responsáveis pela execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à CONTRATANTE, sempre que solicitada;
  27. Alocar profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente, por motivação previsível ou imprevisível, sempre que a ausência implicar risco de não atingimento das metas de nível de serviço estabelecidas contratualmente;
  28. Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda as necessidades inerentes à execução dos serviços contratados;
  29. Solicitar à CONTRATANTE a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade
  30. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais que executam dos serviços;
  31. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
  32. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;
  33. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
  34. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;
  35. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
  36. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
  37. Disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços, conforme item “Anexo II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE TI”.
  38. Prover, instalar, manter e multiplicar conhecimentos sobre o sistema de gerenciamento de serviços (ferramenta ITSM), com base de conhecimento em todas as etapas da prestação dos serviços;
  39. Atuar proativamente para evitar desconformidades, indisponibilidade e ou incidentes/problemas;
  40. Manter, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
  41. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
  42. Encaminhar à unidade fiscalizadora as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços mensais e Ordens de Serviços executadas;
  43. Reportar à CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;
  44. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CONTRATANTE;
  45. Divulgar para todos os profissionais que executam os serviços, as normas internas da CONTRATANTE que porventura venham a ser disponibilizadas, bem como zelar pela observância de tais normas;
  46. Solicitar dos profissionais que executam os serviços a assinatura de termo de ciência, de acordo com modelo constante do Anexo IX – Modelo de Termo de Ciência deste documento, e entregar os termos assinados à CONTRATANTE;
  47. Entregar o termo de ciência, assinado pelos novos empregados envolvidos na execução contratual, no caso de substituição ou inclusão de empregados por parte da contratada;
  48. Entregar na Reunião Inicial o Termo de Sigilo e o Termo de Ciência, conforme modelo disponível no “Anexo VIII – Modelo de Termo de Sigilo” e no “Anexo IX – Modelo do Termo de Ciência”;
  49. Facilitar e entregar documentos relativos ao seu preço, inclusive composições de custos unitários, ou correspondentes ao esclarecimento de dúvidas quanto às obrigações contratuais, sempre que solicitado pela CONTRATANTE;
  50. Protocolar e apresentar mensalmente à CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a prestação dos serviços de forma qualitativa e quantitativa e a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados pela CONTRATANTE, em até 5(cinco) dias úteis contados a partir da Emissão do Termo de Recebimento Provisório, conforme §1, Art 36, da IN/SLTI nº 02/2008;
  51. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato decorrente desta proposição.
  52. Fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com seu preposto, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra.
  53. Assegurar-se da boa prestação do serviço, verificando periodicamente o seu bom desempenho.
  54. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto.
  55. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros, que lhe venham a ser exigida por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.
  56. Respeitar o disposto no art.7º do Decreto nº 7.203/2010, que veda o nepotismo na Administração Pública Federal.
  57. Promover a substituição de empregado que se conduza de modo incompatível com a moralidade administrativa ou que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado
  58. Zelar pela adequada utilização das máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE
  59. Não utilizar os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados na contratação
  60. Não suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.
  61. Fornecer dados e informações fidedignos à CONTRATANTE relativos aos indicadores e às metas de níveis de serviço.
  62. **Recusar solicitações de chamado de suporte realizados verbalmente. As solicitações devem ser realizadas através dos canais oficiais de atendimento (sistema de ITSM, email, e telefone).**
  63. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes previstos no artigo 36 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2 de 2008.
  64. Aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.
  65. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, conforme item “8.2.1;
  66. Abrir chamado com Fornecedores externos (5º Nível de Atendimento) em até 4 (quatro) horas, a contar da ciência do fato;
  67. Nas ocorrências que resultem em indisponibilidade total ou parcial da rede local, o prazo de abertura de chamado com fornecedores é reduzido para 2(duas) horas;
  68. Manter a Base de Conhecimento atualizada;
  69. Responsabilizar-se pela não contratação de parentes de servidores ativos e inativos do Incra, conforme os princípios constitucionais da moralidade e da impessoalidade na Administração Pública ínsitos no Art. 37, caput, da Constituição Federal e entendimento do Tribunal de Contas da União – TCU, proferidos nos Acórdãos 926/2003 e 95/2005;
  70. **Atender integralmente a todas as obrigações descritas no Edital, Termo de Referência e seus Anexos;**

1. **FORMA / MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

O serviço será executado nos moldes da empreitada por preço global. Os serviços serão prestados por demanda, dentro de níveis mínimos de qualidade definidos neste Termo de Referência, atentando-se para prazos máximos de atendimento.

* 1. O serviço prestado deve estar de acordo com o conjunto de boas páticas ITIL v3, principalmente em relação as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Mudanças e Gestão do Conhecimento.
  2. Os serviços de suporte do 1º nível serão executados em instalações providas pela CONTRATADA; os de 2º nível , nas instalações da do INCRA.
  3. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos níveis de qualidade e prazos exigidos dos produtos e serviços, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço no Incra Sede e SRFA.
  4. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI da CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade do serviço e o dimensionamento da equipe de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade e qualidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.
  5. A CONTRATADA implantará o Sistema de ITSM e Base de Conhecimento e manterá acessível aos usuários da CONTRATANTE.
  6. Deverá ser realizado o atendimento de primeiro nível por meio da ferramenta de ITSM, ramais telefônicos e via correio eletrônico;
  7. Ao primeiro nível caberá receber, analisar, classificar e escalonar os chamados para o segundo nível de atendimento;
  8. As atividades relativas a estes serviços, a serem executadas pela CONTRATADA, englobam:
     1. Implantar o Sistema de ITSM e Base de Conhecimento e manter acessível aos usuários da CONTRATANTE;
     2. Realizar o atendimento de primeiro nível através da ferramenta de ITSM, ramais telefônicos e via correio eletrônico;
     3. Receber, analisar, classificar e escalonar os chamados para o segundo nível de atendimento;
     4. Acompanhar boletins de segurança para identificar potenciais problemas nos sistemas operacionais, softwares e hardwares relacionados aos ambientes operacionais do INCRA, aplicando correções de melhoria quando necessário;
     5. Auxiliar e propor melhorias na especificação dos recursos de hardware e softwares e na modelagem dos procedimentos e atividades relacionados aos processos de trabalho, incluindo as descrições dos passos a executar, dos papéis e das responsabilidades envolvidas;
     6. Utilizar, criticar e atualizar a documentação técnica (guias com instruções de instalação, montagem e integração; diagramas; manuais de manutenção e conserto; boletins e procedimentos técnicos; guias de revisão; notas de aplicações e catálogos de produtos);
     7. Emitir Notas e Laudos Técnicos;
     8. Propor normas, padrões e procedimentos operacionais, concernentes ao objeto pactuado, para aprovação pela área gestora do INCRA;
     9. Divulgar novas soluções junto aos usuários, de modo a evitar o desconhecimento ou subtilização de funcionalidades;
     10. Identificar e reportar imediatamente problemas críticos que acarretem impactos significativos nos ambientes operacionais;
     11. Manter atualizada a documentação sobre roteiros de atendimento (scripts de atendimento) necessários e suficientes para alcançar os níveis de serviço especificados no tratamento de dúvidas, incidentes ou solicitações;
     12. Reportar ao responsável pela base de conhecimento do INCRA, alterações na configuração atual e nos procedimentos corretos para operação, instalação, manutenção, atualização e correto funcionamento dos equipamentos;
     13. Transferir às pessoas indicadas pelo INCRA o conhecimento referente aos problemas vivenciados e às soluções aplicadas;
     14. Sugerir, dentre as opções de configuração possíveis, a que melhor se aplica ao INCRA;
     15. Receber, registrar, priorizar e rastrear chamadas de serviço, ocorrências e solicitações no sistema de help-desk;
     16. Monitorar e acompanhar a situação (status) de todas as chamadas registradas;
     17. Escalar e encaminhar solicitações de serviço para outras áreas da organização;
     18. Informar aos usuários sobre a situação e andamento de suas requisições de serviço;
     19. Fornecer informações gerenciais e recomendações para aperfeiçoamento dos serviços;
     20. Encerrar solicitações e incidentes;
     21. Executar rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários;
     22. Esclarecer dúvidas de clientes quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos em geral e componentes de TI;
     23. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
     24. Orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pelo INCRA, com base em scripts de atendimento;
     25. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários do INCRA, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
     26. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues/disponibilizados pelo INCRA;
     27. Receber e documentar as soluções de incidentes e problemas;
     28. Efetuar a substituição e remanejamento de módulos e equipamentos;
     29. Substituir itens de suprimentos e manutenção de equipamentos em geral;
     30. Realizar pequenos reparos em ativos de ti disponibilizados aos usuários;
     31. Instalar e configurar softwares e dispositivos em microcomputadores de usuários;
     32. Elaborar e documentar scripts e pacotes de instalação de softwares;
     33. Abrir, quando necessário, chamados junto ao serviço de suporte do fabricante contratado pelo INCRA, acompanhar o andamento, responder às solicitações feitas pelos técnicos do fabricante e comunicar ao INCRA eventuais problemas na execução do serviço de suporte por parte do fabricante;
     34. Efetuar a geração e aplicação de imagens de computadores;
     35. Efetuar a execução e restauração de backup (cópia de segurança) de arquivos armazenados localmente;
     36. Efetuar a elaboração de instruções de configuração e de operação de equipamentos e softwares;
     37. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas pela central de atendimento, na tentativa de solucionar o problema;
     38. Ficar responsável pelos bens localizados no depósito e no laboratório da DET-3;
     39. Sempre manter a organização nos depósitos de equipamentos, inclusive quando houver movimentação de bens patrimoniais.
     40. Produzir informações sobre utilização e capacidade dos itens de configuração.
     41. Subsidiar o INCRA no dimensionamento de sua infraestrutura, considerando crescimento futuro – escalabilidade.
     42. Participar de reuniões que envolvam assuntos inerentes à prestação do serviço, mediante convocação pela Gestão ou Fiscalização Contratual.
     43. Efetuar transporte/remanejamento de equipamentos de TI no ambiente do INCRA – ressalvada a atribuição da estiva quando for necessária movimentação de grande número de equipamentos de uma vez.
     44. Realizar atividades também de forma proativa, com objetivo de reduzir gradativamente a quantidade de incidentes abertos;
     45. Supervisionar diariamente a qualidade do serviço prestado;
     46. Avaliar a qualidade do serviço prestado;
         1. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela contratada, que se traduzem em níveis mínimos de serviço exigidos – NMSE (que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela contratante, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores citados).
         2. Os níveis mínimos de serviço exigidos – NMSE (nível de serviço requerido) serão aferidos e avaliados mensalmente.
     47. Elaborar o Relatório Mensal do Serviço Prestado;
     48. Realizar a Reunião de Acompanhamento Mensal e análise crítica dos dados apresentados no Relatório
     49. O canal de comunicação entre contratada e contratante ocorrerá por meio da figura do preposto.
  9. Os serviços realizados terão garantia de 03 (três) meses. À Contratada também compete a manutenção ao sistema de ITSM fornecido, da base de conhecimento, bem como o fornecimento dos equipamentos (telefones, impressora, papel, toners e cartuchos), ferramentas de trabalho e suprimentos necessários para os equipamentos e para o desempenho de suas atividades.
  10. **Materiais a serem disponibilizados:**
      1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades estabelecidas neste Termo, especialmente nos itens 6.12 e 8.16.2.5, promovendo sua substituição quando necessário.
      2. Caberá à Contratada estimar os quantitativos de materiais e insumos necessários à perfeita execução dos serviços.

1. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

O contrato a ser assinado com a empresa Licitante vencedora terá vigência de 12 meses. Por se tratar de serviço continuado, admite iguais e sucessivas prorrogações, desde que comprovada sua vantajosidade para a Administração, até o limite de 60 meses, conforme disposto na Lei 8.666/93, artigo 57.

* 1. Metodologia de Avaliação da Qualidade (Avaliação da Execução dos Serviços)
     1. A qualidade da prestação do serviço será aferida através de Indicadores de Nível de Serviço;
     2. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos entre o Incra e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade e custos.
     3. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços, de acordo com as demandas registradas no sistema informatizado.
     4. Os indicadores de avaliação e respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço, e expressos em unidades de medida, como percentuais e tempo medido em horas.
     5. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatórios gerenciais mensais de serviços, conforme descrito no item “ 8.2 - Relatório Mensal do Serviço Prestado”.
     6. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
     7. Os primeiros 30 (trinta) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período estabilização contratual e de ajustes específicos. Durante ou após o período de adequação, caso a CONTRATADA não consiga cumprir as metas definidas, o Incra reserva-se o direito de sancionar a CONTRATADA.
     8. Os incidentes, as requisições de serviços e as Ordem de Serviço só podem ser considerados concluídos após a execução integral de todas as atividades associadas à demanda.
     9. O incidente principal pode conter sub-tarefas que serão delegadas para outras áreas ou níveis de atendimento.
     10. O incidente principal deve realizar a contabilização do tempo gasto por todas as sub-tarefas. Esse tempo será considerado como a duração da execução do incidente, e que deve ser utilizado para cálculo dos indicadores;
     11. A contratada deverá registrar o tempo de espera por chamados ou suporte que dependam de fatores dos quais não detém o controle. Esse tempo não será contabilizado como tempo de atendimento. Ex: Cliente indisponível ou ausente para execução da tarefa, Aguardando fornecedores externos, ou aguardando outras áreas cuja execução não faz parte das responsabilidades da CONTRATADA;
     12. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviços poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências de sua impropriedade. As alterações aos níveis de serviço que forem aprovadas, de comum acordo, deverão ser documentadas e formalizadas por meio de Termo Aditivo ao contrato.
     13. A contratada deverá entregar o relatório gerencial de serviços à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da conclusão dos serviços.
     14. O relatório gerencial de serviços deverá sempre estar acompanhado das evidências que comprovem a conclusão dos incidentes e dos níveis de serviço atingidos.
     15. Caso a contratada não cumpra a meta estabelecida no mês, as ocorrências e glosas deverão ser apontadas no relatório gerencial de serviços, independentemente da fiscalização efetuada pela CONTRATANTE, mesmo em casos de reincidência.
     16. A tabela abaixo apresenta os Indicadores e Metas(NMSE) de qualidade que serão exigidos contratualmente para os serviços de suporte técnico de primeiro e segundo nível (Item 1 - Serviço continuado de Suporte remoto e presencial aos Usuários de Informática), com o objetivo de aferir objetivamente e de forma contínua o nível de qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA;

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | Descrição do Indicador de Qualidade | Fórmula de Cálculo | Unidade de Medida | NMSE |
| 1 | Solicitações resolvidas em até 4 (quatro) horas | Total de solicitações globais resolvidas em até 4 (quatro) horas da abertura do chamado, dividido pelo total de solicitações recebidas, multiplicado por 100 (cem) | % | >= 80 |
| 2 | Solicitações resolvidas em até 8 (oito) horas | Total de solicitações resolvidas globais em até 08 (oito) horas do seu recebimento, dividido pelo total de solicitações recebidas, multiplicado por 100 (cem) | % | >=90 |
| 3 | Solicitações resolvidas em até 12 (doze) horas | Total de solicitações globais resolvidas em até 12 (doze) horas do seu recebimento, dividido pelo total de solicitações recebidas, multiplicado por 100 (cem) | % | >= 95 |
| 4 | Chamados resolvidos em até 03 (três) dias úteis. | Total de solicitações globais resolvidas em até 3 (três) dias úteis do seu recebimento, dividido pelo total de solicitações recebidas, multiplicada por 100 (cem) | % | >= 99 |
| 5 | Insatisfação com o atendimento | Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento “Ruim/Péssimo”, dividido pelo total geral de respostas da pesquisa de satisfação, multiplicado por 100 (cem) | % | <=8 |
| 6 | Chamados com tempo de escalonamento para 2º e 3º níveis superior a 30(trinta) minutos | Total de solicitações globais escalonadas em tempo superior a 30(trinta) minutos, dividido pelo total de solicitações escalonadas, multiplicado por 100 (cem) | % | <=10 |
| 7 | Solicitações Classificadas Incorretamente (quanto ao tipo ou categoria/catálogo de serviços) | Total de solicitações globais classificadas incorretamente, dividido pelo total de solicitações recebidas, multiplicado por 100 (cem) | % | <=5 |
| 8 | Chamados fechados sem comunicação ao usuário | Total de solicitações globais fechadas sem autorização do usuário, dividido pelo total de solicitações recebidas, multiplicado por 100 (cem) | % | <=3 |
| 9 | Chamados reabertos | Total de solicitações globais reabertas, dividido pelo total de solicitações recebidas, multiplicado por 100 (cem) | % | <=3 |
| 10 | Solicitações de criticidade “alta” resolvidas em até 1 (uma) hora | Total de solicitações de criticidade “alta” resolvidas em até 1 (uma) horas da abertura do chamado, dividido pelo total de solicitações de criticidade “alta” recebidas, multiplicado por 100 (cem) | % | >=90 |

*Tabela 1: Indicadores de Qualidade do Serviço Prestado aplicáveis ao Item 1*

* + - 1. Os indicadores devem ser medidas a partir do primeiro ao último dia de cada mês;
      2. A meta exigida representa o parâmetro de valor: exato (“=” - igual), limite máximo (“<=” – menor ou igual) ou limite mínimo (“>=” – maior ou igual), que deve ser alcançada pela CONTRATADA, para cada um dos indicadores;
      3. Os tempos serão contados a partir da abertura do chamado técnico no sistema. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia;
      4. O termo “Total de solicitações resolvidas” refere-se ao quantitativo de solicitações atendidas e resolvidas pelo serviço de suporte técnico;
      5. O termo “Total de solicitações recebidas” refere-se ao quantitativo geral das solicitações recebidas pelo serviço de suporte.
    1. O procedimento de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço prevê que, uma vez verificada a incidência da CONTRATADA nas situações previstas na “Tabela de Ocorrências” abaixo, deverão ser descontados os pontos correspondentes, conforme explicado a seguir:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ocorrência | Descrição da Ocorrência | Incidência | Pontos Perdidos |
| 1 | Não Atendimento aos Indicadores descritos na Tabela 1 | Por Ocorrência (para cada indicador não atendido) | 5 Pontos Perdidos |
| 2 | Não apresentar o Relatório Gerencial de Serviços executados no prazo acordado | Por Ocorrência | 15 Pontos Perdidos |
| 3 | Não comparecimento a Reunião Inicial ou a Reunião Mensal | Por Ocorrência | 10 Pontos Perdidos |
| 4 | Promover qualquer atendimento sem o prévio registro no sistema de informação de ITSM. | Por Ocorrência | 1 Ponto Perdido |
| 5 | Não promover a substituição do empregado | Por empregado por dia | 10 Pontos Perdidos |
| 6 | Recusar-se a executar algum serviço que esteja previsto contratualmente. | Por serviço e por dia | 15 Pontos Perdidos |
| 7 | Não iniciar a execução do serviço dentro do prazo previsto | Por dia de atraso | 15 Pontos Perdidos |
| 8 | Manter a Base de Conhecimento desatualizada por um período superior a 60(sessenta) dias | Por Ocorrência | 10 Pontos Perdidos |
| 9 | Utilizar os recursos de TI da CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados na contratação | Por ocorrência | 10 Pontos Perdidos |
| 10 | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais | Por dia | 15 Pontos Perdidos |
| 11 | Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios. | Por indicador manipulado | 15 Pontos Perdidos |
| 12 | Descumprir quaisquer itens do edital e seus anexos não previstos nesta Tabela de Ocorrências. | Por ocorrência | 3 Pontos Perdidos |
| 13 | Não apresentar, anualmente, o plano de Treinamento e Desenvolvimento dos funcionários da Contratada. | Para cada mês de atraso | 10 Pontos Perdidos |
| 14 | Não realizar a Transferência Mensal do Conhecimento | Para cada mês que não houve a transferência. | 5 Pontos Perdidos |

*Tabela 2: Tabela de Ocorrências*

* + 1. A apuração dar-se-á com periodicidade mensal, após o encerramento de cada mês, através da “Nota Mensal de Avaliação” - NMA;
    2. A CONTRATADA inicia o mês com a NMA igual a 100 pontos;
    3. A meta a ser cumprida pela CONTRATADA será a obtenção de uma Nota Mensal de Avaliação (NMA) maior que 95 pontos;
    4. O mecanismo de cálculo da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula: NMA = 100 -Σpontos \_ perdidos
    5. A NMA passa a vigorar a partir da assinatura do contrato, mas será flexibilizado no período de estabilização contratual;
  1. Relatório Mensal do Serviço Prestado
     1. Este relatório deve ser apresentado mensalmente para a CONTRATANTE com o objetivo de aferir as atividades realizadas e auxiliar na análise dos indicadores exigidos nesta contratação. Para compor esse relatório, deve ser considerado todos os incidentes e requisições encerradas com Data de Conclusão dentro do mês em análise (mês anterior).
     2. Como forma de facilitar a auditoria dos dados, todas as informações presentes nesse relatório devem ser extraídas, preferencialmente, do ITSM.
     3. O Relatório Mensal dos Serviços deve conter, quando aplicável, as seguintes informações, podendo ser ajustado em comum acordo entre a Contratante e a Contratada:
        1. Quantidade de incidentes por nível e categoria(primeira classificação do Catálogo de Serviços)
        2. Memória de Cálculo, indicando a meta e o valor alcançado para todos os indicadores e NMSE Contratuais.
        3. Resultado da Pesquisa de Satisfação para os atendimentos de 1º e 2º níveis, indicando o quantitativo e percentual para cada tipo de resposta: Ótimo/Bom, Ruim/Péssimo ou Regular;
        4. Tratamento dado pela Contratada às pesquisas que foram avaliadas como Ruim/Péssimo ou Regular;
     4. Evolução dos Atendimentos no Ano
        1. Histórico dos Chamados, em forma de tabela, por Nível, Categoria e Mês/Ano
        2. Histórico dos Chamados, em forma de gráfico, por Nível e Mês/Ano
     5. Setor, Equipamento e Quantidade de Laudos Técnicos elaborados no período;
     6. Data de Abertura, Patrimônio e situação dos Chamados Pendentes com Fornecedores externos (4º nível)
     7. Acompanhamento dos Projetos Planejados ou em Andamento
     8. Acompanhamento dos Empréstimos dos Equipamentos;
     9. Fatos relevantes que a CONTRATANTE deve tomar conhecimento
     10. Gestão da Base de Conhecimentos
         1. Atividades realizadas na Gestão na Base de Conhecimento
         2. Scripts incluídos, atualizados ou removidos da Base
     11. Entrada e Saída de Funcionários no período
         1. Funcionários Admitidos
         2. Funcionário demitidos
         3. Pendências na Apresentação de Documentos
  2. Estimativa do Volume de Serviço Demandado
     1. A estimativa do volume do serviço demandado se encontra no Anexo V – Estimativa Anual da Demanda
  3. Aceite dos Serviços
     1. O serviço será recebido provisoriamente após realização das seguintes atividades:
        1. Elaboração e Apresentação do Relatório Mensal do Serviço pela CONTRATADA;
        2. Realização da Reunião Mensal de Avaliação;
        3. Cálculo da Nota Mensal de Avaliação – NMA;
     2. O Termo de Recebimento Provisório será emitido em até 2 (dois) dias úteis, a contar da Realização da Reunião Mensal de Avaliação;
     3. O serviço será recebido definitivamente no momento do Atesto da Nota Fiscal, em até 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de protocolo da documentação exigida para pagamento;
  4. Garantia de Inspeções e Diligências
     1. Durante o Processo Licitatório
        1. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/93, para efeito de comprovação de sua exequibilidade.
        2. É facultado ao pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase do Pregão, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação, que poderá incluir visita às instalações da Licitante.
     2. Durante a Execução Contratual
     3. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, na execução do contrato, efetuar diligências e inspeções no ambiente onde a CONTRATADA presta o serviço, com o objetivo de verificar as condições de execução do serviço prestado
  5. Da Adequação do Pagamento
     1. A CONTRATANTE realizará adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme previsto no art. 15, XVII, “c”, da Instrução Normativa Nº. 02/SLTI/MPOG, que dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida pela CONTRATADA, considerando os critérios definidos a seguir:

|  |  |
| --- | --- |
| NMA | Adequação ao Pagamento da CONTRATADA |
| Entre 94 e 90 pontos | Adequação no pagamento devido para o período da ordem de 5% (cinco por cento); |
| Entre 89 e 80 pontos | Adequação no pagamento devido para o período da ordem de 10% (dez por cento) |
| Inferior a 79 pontos | Adequação no pagamento devido para o período da ordem de 15% (quinze por cento); |

*Tabela 3: Adequação do Pagamento*

* 1. Sanções Administrativas
     1. No caso de inexecução total ou parcial do contrato, a CONTRATANTE poderá, garantida a defesa prévia e o contraditório, além de adequação do pagamento previstas em “-8.6 - Da Adequação do Pagamento”, rescindir o contrato e/ou aplicar as sanções administrativas previstas no art. 87 da Lei 8.666/93, balizadas pela Nota Mensal de Avaliação (NMA), considerando os critérios abaixo definidos:

|  |  |
| --- | --- |
| NMA | Sanção Administrativa Cabível |
| Entre 79 e 70 pontos | Advertência |
| Entre 69 e 60 pontos | Além de promovida adequação no pagamento, sujeitará a CONTRATADA a aplicação da sanção administrativa de “Multa”, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor devido para o período. |
| Entre 59 e 55 pontos | Além de promovida adequação no pagamento, sujeitará a CONTRATADA a aplicação da sanção administrativa de “Multa”, correspondente a 10% (dez por cento) do valor devido para o período. |
| Inferior a 55 pontos | além de promovida adequação no pagamento, sujeitará a CONTRATADA a rescisão contratual e aplicação das sanções administrativas de “Multa”, correspondente a 15% (dez por cento) do valor devido para o período, e de “Suspensão Temporária para contratar com a ”. |

*Tabela 4: Sanções Administrativas*

* + 1. Em caso de duas advertências consecutivas, além da adequação de pagamento realizada para os períodos, a CONTRATADA estará sujeita a “Multa” correspondente a 5% (cinco por cento) do valor devido para o período que ensejou a segunda advertência.
    2. Em caso de três ou mais advertências consecutivas, além da adequação de pagamento realizada para os períodos, a CONTRATADA estará sujeita a “Multa” correspondente a 10% (dez por cento) do valor devido para o período que ensejou a terceira e/ou as consecutivas advertências.
    3. Em caso de duas ou mais Multas consecutivas (NMA inferior a 69 pontos), caracteriza a inexecução parcial do contrato, e consequentemente a possibilidade de rescisão contratual.
    4. O descumprimento das obrigações previstas no capítulo referente ao item “6 – Deveres e Responsabilidades da Contratada” poderá ensejar a aplicação de “Multa”, correspondente a 10% (dez por cento) do valor do contrato, ou a rescisão do contrato, conforme interesse da Administração, garantida, em ambos os casos, a defesa prévia e o contraditório, nos termos da lei.
    5. A licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4o da Lei n° 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no contrato e das demais cominações legais
  1. Da Garantia Financeira de Execução Contratual
     1. Homologado e publicado o resultado da licitação, a CONTRATANTE convocará, o vencedor do certame, por carta ou e-mail, para apresentar garantia de execução do Contrato, no valor de 5% (cinco por cento) do valor global(anual) da contratação, sob pena de incorrer nas sanções previstas no Edital.
     2. A Contratada deve apresentar a garantia de execução em até 10 (dez) dias da assinatura do Contrato;
     3. Nos termos do art. 56 da Lei 8.666/93, caberá a CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:
        1. Caução em dinheiro;
        2. Caução em títulos da dívida pública;
        3. Seguro-Garantia;
        4. Fiança Bancária.
  2. Mecanismos Formais de Comunicação
     1. Todos os chamados, solicitações, incidentes e requisições devem ser abertas por telefone, e-mail ou através do sistema de ITSM;
     2. Não é permitida a abertura de chamados de forma verbal, diretamente a um funcionário da CONTRATADA.
     3. Sempre que se exigir, a comunicação entre o Gestor do Contrato e o Preposto da CONTRATADA deverá ser formal, considerando-se como documentos formais, além de documentos do tipo Ofício, as comunicações por correio eletrônico e/ou por software de gestão de contratos.
     4. O Gestor do Contrato e o Preposto responderão sobre todas as questões sobre o contrato a ser firmado, procurando solucionar todos os problemas que defrontarem, dentro dos limites legais e dentro da razoabilidade.
     5. No mínimo ocorrerá uma reunião por mês, cuja elaboração da ata caberá ao preposto, mantendo os pontos relevantes discutidos, bem como as decisões e prazos acordados. Na eventualidade de problemas fortuitos, poderão ser convocadas reuniões por qualquer uma das partes, desde que comunicadas com antecedência.
     6. Toda a comunicação formal deverá ser armazenada em meio eletrônico adequado de forma a estar disponível sempre que necessário. Quando o Gestor julgar necessário, as comunicações devem ser impressas e incluídas no Processo físico.
     7. O acompanhamento dos indicadores e metas será realizado por meio de reuniões mensais. O primeiro instrumento é a própria reunião onde serão apresentados os indicadores coletados no período. Os eventuais desvios serão discutidos e a empresa CONTRATADA deverá apresentar um plano de ação para a sua correção. Os indicadores, bem como o plano de ação serão avaliados e aprovados pela CONTRATANTE.
  3. Da Cobrança
     1. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente as respectivas notas fiscais após a emissão do Termo de Aceite Definitivo pelo Gestor do Contrato, em conformidade com os preços contratados, contendo informações necessárias à conferência dos serviços prestados, incluindo o demonstrativo das despesas com a utilização do serviço, o valor mensal do serviço, além de impostos e descontos.
     2. É vedada a inclusão nas notas fiscais de objeto estranho ao contratado.
     3. As notas fiscais deverão ser entregues no protocolo da CONTRATANTE.
     4. Por ocasião da entrega da nota fiscal ou fatura correspondente à prestação dos serviços executados, pela CONTRATADA para a CONTRATANTE, aquela deverá fornecer folha individual de presença de seus empregados que estiverem prestando serviço a favor desta, conforme Proposta.
     5. Os documentos de cobrança deverão referir-se ao último mês já exigível pela legislação tributária, fundiária e previdenciária, na forma de certidões negativas de débitos ou equivalente, válidas na data prevista para emissão da nota fiscal de prestação de serviço.
  4. Do Atesto
     1. O atesto do documento de cobrança será emitido pelo Gestor do Contrato após a análise e conferência deste, desde que este não apresente nenhum tipo de pendência, em até 10 (dez) dias úteis, a contar da data que foi protocolada a nota fiscal.
     2. Caso o documento de cobrança apresente erro ou inconsistência em seu faturamento, cobrança indevida, erro no arquivo eletrônico relativo ao detalhamento da cobrança, ou se este estiver fora da especificação informada pela CONTRATANTE, este será devolvido dentro do prazo para atesto do documento de cobrança, interrompendo-o quando da devolução, devendo a CONTRATADA encaminhar nova cobrança para o devido atesto.
  5. Do Pagamento
     1. O pagamento será efetuado em função dos resultados obtidos pela CONTRATADA, consoante ao previsto pelos Acórdãos nº 1.382/2009 – Plenário e nº 2.220/2008 – Plenário, do Tribunal de Contas da União, e pela Instrução Normativa nº 04/2008–SLTI/MPOG.
     2. O pagamento balizar-se-á pela avaliação da qualidade da prestação do serviço através do Nível Mínimo de Serviço Exigido – NMSE e consequentemente pela Nota Mensal de Avaliação – NMA.
     3. O pagamento pode sofrer deduções por não atender plenamente a Nota Mensal de Avaliação – NMA.
     4. O pagamento do serviço ocorrerá em parcelas mensais, em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil após o atesto do documento de cobrança.
     5. Em nenhuma hipótese haverá pagamento de hora extra por parte da Contratante;
     6. No primeiro mês de execução contratual, caso o início da prestação do serviço não ocorra no 1º dia do mês, o valor a ser pago será calculado proporcionalmente a quantidade de dias de efetiva prestação dos serviços;
     7. No último mês de execução contratual, caso a conclusão da prestação do serviço não ocorra no último dia do mês, o valor a ser pago será calculado proporcionalmente a quantidade de dias de efetiva prestação dos serviços;
     8. O período de faturamento mensal corresponderá ao interregno entre o primeiro e o último dia do mês, com exceção dos casos citados nos dois itens anteriores;
  6. Cronograma de Execução Física e Financeira
     1. O cronograma de execução físico e financeira respeitará o planejamento a seguir:

|  |  |
| --- | --- |
| Etapa | Percentual de Desembolso |
| Assinatura do Contrato | 0% |
| Execução Mensal do Contrato | 0% |
| Determinação da Nota Mensal de Avaliação – NMA | 0% |
| Termo de Aceite Provisório | 0% |
| Termo de Aceite Definitivo | 0% |
| Atesto | 0% |
| Pagamento Mensal | Valor mensal do Serviço, descontadas possíveis Adequações no Pagamento |

*Tabela 5: Cronograma de Execução Físico-Financeiro*

* 1. Dos Reajustes
     1. O reajuste do Contrato poderá ocorrer a cada período de 12 (doze) meses, com base na variação anual do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, ou por outro índice que venha a substituí-lo, observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, a contar da data prevista para apresentação da proposta ou orçamento a que a proposta se referir, conforme previsto no inc. XI do art. 40 e inc. III do art. 55 da Lei n.º 8.666/93, em observância ao que preceitua o art. 3º da Lei n.º 10.192 de 14 de fevereiro de 2001.
        1. O reajuste será precedido da verificação acumulada do índice estabelecido, devendo ser observada a adequação ao preço médio de mercado.
        2. Se a variação acumulada do índice adotado resultar superior ao preço médio de mercado, será negociado preço compatível com a realidade de mercado.
  2. Das Prorrogações
     1. São admissíveis prorrogações em iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que:
        1. Seja precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para a Administração, conforme Art. 30, § 2º da IN nº 02, de 30 de abril de 2008.
        2. Quando vantajosa para a Administração, ser promovida mediante celebração de termo aditivo, o qual deverá ser submetido à aprovação da consultoria jurídica do órgão ou entidade contratante, conforme Art. 30, § 3º da IN nº 02, de 30 de abril de 2008.
  3. Do Início da Execução Contratual
     1. O início da prestação dos serviços ocorrerá em até 5(cinco) dias úteis a partir da data da assinatura do Contrato.
     2. A CONTRATADA deve entregar no dia da assinatura do contrato um Plano de Trabalho contendo um cronograma de início da execução da solução. O Plano de Trabalho deve conter as seguintes informações:
        1. Data das Reuniões com a CONTRATANTE para esclarecimento de dúvidas;
        2. Data da Reunião Inicial;
        3. Data para instalação e verificação de conformidade da Ferramenta de ITSM;
        4. Data para instalação e verificação de conformidade da Base de Conhecimento;
        5. Data da instalação das impressoras e verificação das maletas de ferramentas, da câmera fotográfica digital e demais insumos;
        6. Se necessário, a CONTRATADA poderá propor sugestões de ajustes na nomenclatura ou organização dos itens do Catálogo de Serviços;

O período de estabilização contratual será de 30 (trinta) dias, onde a CONTRATADA poderá receber Nota Mensal de Avaliação – NMA inferior ao estipulado em 8.1.18, sem que isso gere adequação no pagamento nem sanções administrativas, conforme segue:

* + - 1. NMA superior a 80 (oitenta) pontos, para o primeiro mês de execução contratual;
      2. Caso a CONTRATADA não atenda aos NMA definidos no item anterior, estará passível a sofrer as sanções cabíveis;
    1. É condição indispensável para a aceitação de um profissional a comprovação de seus requisitos de experiência e formação, conforme detalhado nos subitens referentes às certificações e atestados de capacidade técnico-profissionais, inclusive para os profissionais que realizarão substituições temporárias(férias, licenças, atestados médicos, etc).
    2. A CONTRATANTE fará uma análise da documentação recebida, à luz das especificações, podendo solicitar a substituição dos profissionais considerados incompatíveis com tais especificações.
    3. Os técnicos apresentados pela CONTRATADA deverão ser os profissionais que serão disponibilizados para a realização dos serviços, exceto em situações excepcionais mediante comunicação prévia à CONTRATANTE;
  1. Alteração do Quadro da Contratada
     1. Sempre que houver alteração do quadro de profissionais (saída), a CONTRATADA deverá providenciar a recomposição deste em até 5 (cinco) dias úteis por outro de qualificação igual ou superior, devendo ainda remeter à CONTRATANTE a lista atualizada, bem como curriculum vitae e cópias dos certificados e cédulas de identidade dos novos profissionais incluídos na lista.
  2. Do Recurso Administrativo
     1. A CONTRATADA tem 5 (cinco) dias úteis para interpor recurso Administrativo contra os atos praticados pela CONTRATANTE.
  3. Resumo do Cronograma da Prestação e Fiscalização do Contrato
     1. A tabela a seguir representa uma compilação dos principais prazos que a CONTRATADA e CONTRATANTE devem cumprir.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fato/Evento | Prazo | Referência Temporal | Item de Referência |
| Assinatura do Contrato | Não se aplica | Não se Aplica | Não se Aplica |
| Pagamento da Garantia Financeira | Até o 10° dia | Da Assinatura do Contrato | 8.8 |
| Publicação do Contrato no DOU | Até o 5° dia útil do mês subsequente | Da Assinatura do Contrato | Não se Aplica |
| Reunião Inicial, e Entrega do Plano de Trabalho | Até o 5° dia útil | Da Assinatura do Contrato | 6.8 |
| Início da Prestação do Serviço | Até o 5° dia útil | Da Assinatura do Contrato | 6.11 |
| Vigência do Contrato | 12 meses | Da Assinatura do Contrato | 8 |
| Garantia Técnica do Serviço Prestado | 3(três) meses | Da Conclusão do chamado ou Ordem de Serviço | 7.9 |
| Concluir as instalações, configurações, parametrizações e ajustes nos Sistemas de ITSM e Base de Conhecimento | Até o 30° dia | Do Início da Prestação do Serviço | 6.16 |
| Apresentar as maletas de ferramentas, câmera fotográfica digital e impressoras | Até o 3° dia útil | Do Início da Prestação do Serviço | 6.12 e 8.16.2.5 |
| Passagem de Conhecimento inicial | 30 dias | Da Assinatura do Contrato | 6.17 |
| Entrega do Relatório Mensal do Serviço Prestado | Até o 5° dia útil do mês subsequente | Mês da Prestação do Serviço | 6.20 |
| Período de Estabilização do Serviço | Até o 30° dia | A partir do Início da Prestação do Serviço | 8.16.3 |
| Emissão do Termo de Recebimento Provisório | Até o 2º dia útil | Realização da Reunião Mensal de Avaliação | 8.4.2 |
| Protocolar Entrega da Documentação Comprobatória exigida para o Pagamento da Nota Fiscal | Até o 5º dia útil | Emissão do Termo de Recebimento Provisório | 8.4.3 |
| Emissão do Termo de Recebimento Definitivo | Até o 2º dia útil | Data de Protocolo da Documentação Exigida para Pagamento | 8.4.3 |
| Prazo para Recurso Administrativo contra glosas(ajustes no pagamento) e sanções aplicadas pelos Gestores e Fiscais no Termo de Aceite Provisório e Definitivo | Até o 5º dia útil | Da Emissão do Termo Provisório ou Definitivo | 8.18 |
| Emitir e Protocolar a Nota Fiscal | Até o 2º dia útil | Emissão do Termo de Recebimento Definitivo | Não se Aplica |
| Atesto da Nota Fiscal | Até o 5° dia útil | Data de Protocolo da Entrega da Nota Fiscal | 8.4.3 |
| Pagamento da Nota Fiscal | Até o 10° dia útil | Atesto da Nota Fiscal | 8.12.4 |
| Recomposição dos Profissionais da Contratada | Até o 5° dia útil | A partir da ausência do Profissional | 8.17 |
| Realizar Treinamento e Desenvolvimento dos Funcionários | A cada 12(doze) meses | Da Assinatura do Contrato | 6.13; Anexo II, letra C |
| Transferência Final do Conhecimento | 30 dias | Antes do Término da vigência do Contrato | 8.21.2 |

*Tabela 6: Cronograma da Execução e Fiscalização do Contrato*

* 1. Das Obrigações do Preposto
     1. A Contratada deve indicar um representante da mesma como Preposto, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
     2. O canal de comunicação entre contratada e contratante, ocorrerá através da figura do preposto.
     3. O preposto não poderá participar da fila de distribuição dos chamados.
     4. Responsabilidades
        1. Comparecer, sempre que solicitado, às dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.
        2. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das atividades;
        3. Informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços.
        4. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.
        5. Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas.
        6. Atender às instruções da CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de colaboradores pessoas nas dependências da CONTRATANTE.
        7. Executar outros serviços correlatos à função de preposto
  2. Atividades de Transição e Encerramento do Contrato
     1. Entrega de Versões Finais e da Documentação
        1. A CONTRATADA deve encaminhar mensalmente, em meio eletrônico, para a CONTRATANTE, informações atualizadas referente ao:
        2. Relatório Mensal do Serviço Prestado
        3. Catálogo de Serviços em formato de planilha ODS
        4. Conteúdo da Base de Conhecimento
        5. Conteúdo do Sistema de Gestão de Service Desk(ITSM)
        6. Detalhamento do conteúdo das pastas no Servidor de Arquivos que são gerenciadas pela CONTRATADA
     2. Transferência Final dos Conhecimentos
        1. A CONTRATADA deve realizar a Transferência de Conhecimento para a CONTRATANTE, que deve contemplar, no mínimo o conteúdo descrito no item acima.
        2. A Transferência Final de Conhecimento pode ser através de treinamentos, palestras e workshops ou entrega de documentação, que deve ocorrer no prazo de até 30 (trinta) dias, antes do término da vigência contratual.
           1. A CONTRATANTE deve disponibilizar salas e recursos multimídia para o treinamento.
     3. Devolução dos Recursos
        1. Os bens de propriedade da CONTRATANTE que estavam sendo utilizados pela CONTRATADA devem ser devolvidos em bom estado de conservação.
     4. Revogação dos Perfis de Acesso
        1. Após a transição ou encerramento contratual, a CONTRATANTE deve revogar o perfil de acesso a rede e correio eletrônico de todos os funcionários da CONTRATADA, impedindo o uso indevido aos recursos de TI.
        2. A área administrativa será informada de que os funcionários da CONTRATADA estão impedidos de entrar nas dependências do INCRA, sem autorização prévia.

1. **ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA DO ÓRGÃO**
   1. Forma de Transferência do Conhecimento Tecnológico
      1. A forma de transferência de conhecimento será gradativa e periódica, já que mensalmente (conforme descrito no item 8.21) a CONTRATADA realizará a Transferência do Conhecimento.
      2. A CONTRATADA deverá, também, durante a vigência contratual, repassar à CONTRATANTE e/ou outra empresa que venha a assumir os serviços em tela, todo o conhecimento e técnicas utilizados na execução dos serviços.
      3. A Transferência de Conhecimento deve fornecer subsídios para que as equipes técnicas da CONTRATANTE obtenham todo o conhecimento necessário ao perfeito entendimento da solução - arquitetura, dados, serviços, documentação, instalações, dentre outros - para que possam acompanhar e gerenciar a solução instalada.
      4. Caso a CONTRATADA, seus representantes, ou seus empregados, não cooperem, ou retenham qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que prejudique de alguma forma a transferência ou a transição contratual, a conduta poderá ser considerada descumprimento de contrato, sujeitando a contratada às sanções e indenizações cabíveis.
   2. Direitos de Propriedade Intelectual e Autorais
      1. Serão de propriedade da CONTRATANTE os direitos patrimoniais, de propriedade intelectual, ou autorais, da CONTRATADA e de seus empregados, porventura existentes na execução dos serviços decorrentes deste Termo de Referência, incluindo toda e qualquer documentação, relatório, base de conhecimento, base de dados e produtos gerados, podendo a CONTRATANTE deles se utilizar, conforme seus interesses e segundo a legislação vigente.
2. **ESTIMATIVA DE PREÇO**
   1. Para avaliarmos os custos dessa contratação, foi realizado pesquisa de preços junto a fornecedores de mercado.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fornecedores | Item Precificável da Licitação | |
| Item 1 | Item 2 |
| Fornecedor A | 67.339,60 | 114.999,04 |
| Fornecedor B | 27.999,26 | 119.862,27 |
| Fornecedor C | 53481,57 | 115.393,86 |
| Fornecedor D | 33.840,00 | 64.860,00 |
| Valor Médio do Item (utilizando o t de Student) | **45.665,11** | **103.778,79** |
| Valor Total Estimado da Contratação | **R$ 1.793.326,80** | |

*Tabela 7: Valor Estimado da Contratação*

* 1. Nos valores apresentados pelas empresas estão incluídos, além do lucro, todas e quaisquer despesas de responsabilidade do Proponente que, direta ou indiretamente, decorram do fornecimento do objeto licitado.
  2. **Para realizar o cálculo do valor estimado utilizamos a metodologia do “t de Student”, com o objetivo de eliminar preços exorbitantes e/ou inexequíveis.**

1. **INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**
   1. A demanda desta autarquia tem por base as seguintes características:
      1. Registro de chamados e respectiva categorização em Sistema de Gestão de Incidentes de TI (ITSM);
      2. Base do conhecimento organizada e constantemente atualizadas;
      3. Serviços prestados com base em catálogo de serviços, em constante revisão e atualização quando necessárias.
   2. Os subsídios para a elaboração e dimensionamento da proposta encontram-se nos Anexos a este Termo de Referência, especialmente os Anexos IV, V e XI.
2. **ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**
   1. O impacto econômico–financeiro da contratação implicará efeitos nos exercícios financeiros de 2015 a 2019, caso haja renovação do contrato após 2015. O valor anual estimado da contratação é de R$ 1.793.326,82 (um milhão, setecentos e noventa e três mil, trezentos e vinte e seis reais e oitenta e dois centavos).
      1. As despesas decorrentes da contratação referente ao ano de 2015 ocorrerão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, a cargo da Diretoria de Gestão Estratégica - DE, conforme dotação orçamentária descrita na tabela abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Natureza da Despesa** | **Plano de Trabalho** | **Plano Interno** | **Fonte de Recursos** |
| 3390.39 | 92090 | E2000000211 | 176370002 |

*Tabela 8: Fonte dos Recursos Financeiros*

1. **CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

EMPREITADA: ( X ) Preço Global ( ) Preço Unitário

ADJUDICAÇÃO DO OBJETO: ( X ) Global ( ) Por Item

* 1. Proposta de Preço
     1. A proposta comercial deverá ser apresentada em papel timbrado, com logomarca e dados completos da empresa, e descreverá de forma completa o objeto a ser ofertado, valores unitários e globais, devendo constar, no mínimo:
     2. Descrição dos serviços
     3. Identificação e descrição detalhada da solução de acesso remoto e da Solução ITSM;
     4. Dimensão e designação das equipes para execução de cada item de serviço;
     5. valores mensal e anual de cada serviço;
     6. valor global da proposta;
     7. A unidade de medida de valoração a ser utilizada será, para os Itens 1 e 2 o “valor mensal do serviço”;
     8. Não serão aceitas propostas com preços unitários ou globais de valores irrisórios, simbólicos ou zero, manifestamente inexequíveis.
        1. Propostas com indícios de inexequibilidade estarão sujeitas a diligências por parte da Administração, conforme disposto na Lei 8.666/93 e Instrução Normativa MP /SLTI / nº 02/2008. Caberá à licitante comprovar a exequibilidade de sua proposta.
     9. O valor da proposta deverá ser adequado aos requisitos detalhados neste documento e em especial aos seguintes fatores:
     10. Quantitativo de profissionais suficientes para execução do serviço;
     11. Nível Mínimo do Serviço Exigido – NMSE;
     12. Requisitos de experiência e formação profissional, bem como nível de qualificação dos profissionais associados aos perfis;
     13. As estimativas de abertura de ocorrências/incidentes;
     14. Complexidade do ambiente computacional da Contratante
  2. Qualificação Técnica

Os requisitos de qualificação técnica estão descritos nos itens 12.3.6 e Anexo II, letra B.

* 1. Critérios de Seleção
     1. Caracterização da Solução
        1. Esta contratação consiste na execução de serviço comum, conforme definido no artigo 12 do Decreto nº 7174, de 12 de maio de 2010, c/c o disposto no artigo 1º, parágrafo único, da Lei nº 10.520/2002, visto que os seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.
        2. O objeto deste TR encaixa-se no conceito de serviço contínuo, visto que sua contratação se estende necessariamente por mais de um ano, e sem alocação exclusiva de mão-de-obra. Trata-se de um serviço essencial para esta Autarquia, cujo atendimento não esgota prestação semelhante no futuro.
        3. A falta desse serviço poderá impactar diretamente o desempenho de atividades finalísticas e de apoio da autarquia, que dependam dos recursos de microinformática.
     2. Tipo de Licitação: Menor Preço global.
     3. Modalidade de Licitação

Uma vez que se trata de serviço comum, conforme definido no item 12.3.1, a modalidade obrigatoriamente deverá ser o pregão, na forma eletrônica.

* + 1. Justificativa para Aplicação do Direito de Preferência (Lei Complementar n° 123/06 e Lei n° 8.248/91).

Será aplicado o direito de preferência às micro e pequenas empresas, previsto nos artigos 44 da Lei Complementar Nº. 123/2006; não se tratando de micro e pequena empresa, serão seguidos os critérios do art. 3º da Lei Nº. 8.248/1991, devendo ser observado, também o disposto no Decreto 7174/2010, acerca de critérios relativos ao Processo Produtivo Básico – PPB.

* + 1. Da Vistoria
       1. O objeto deste contrato, devido às peculiaridades do ambiente computacional do Incra, pode ensejar dúvidas nos interessados quanto ao espaço físico, parque computacional, leiaute dos andares e departamentos, etc. Por essa razão, o Incra considera relevante a realização de vistoria por parte dos licitantes, para esclarecer dúvidas e aumentar a precisão das propostas a serem apresentadas.
       2. Desta forma, os LICITANTES **poderão** fazer vistoria ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE previamente ao pregão, visando tão somente, ampliar a clareza para composição dos custos. O representante legal da empresa deverá apresentar-se no ato da visita munido de procuração que comprove estar autorizado e habilitado a representar a empresa.
       3. A vistoria deverá ser agendada com a Divisão de Suporte Técnico – DET-3 por meio do telefone (61) 3411-7400. O horário para vistoria ocorrerá entre 09:00 às 12:00 e das 14:00 às 17:00hrs.
       4. O Termo de Vistoria deverá ser assinado pelos representantes da CONTRATANTE e da empresa, comprovando que a empresa tomou ciência de todas as informações necessárias para a execução do objeto em questão, e vistoriou o ambiente tecnológico da CONTRATANTE.
       5. A vistoria poderá ser feita até o dia útil anterior à data do certame.
       6. O licitante que não realizar vistoria não poderá alegar desconhecimento das condições para a execução do serviço, assumindo de forma integral e exclusiva o risco de atuar no ambiente da contratante sem prévio conhecimento.
       7. O modelo do Termo de Vistoria se encontra no “ANEXO VII – Modelo de Declaração de Vistoria”
    2. Critérios Técnicos de Habilitação
       1. Dos Atestados de Capacidade Técnica e Operacional
          1. A LICITANTE vencedora deverá apresentar atestado(s) detalhado(s) de capacidade técnico-operacional da empresa, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que explicite(m) incontestavelmente prestação expressamente positiva de serviço similar ao que está sendo contratado conforme exigências mínimas abaixo:

Prestação de serviço de suporte técnico de informática ao usuário, de forma remota e presencial, incluindo Implantação e Gestão de Sistema de ITSM e Base de Conhecimento, aderente aos processos ITIL v3, para um ambiente computacional de ao menos 462 microcomputadores e 590 usuários.

Criação e manutenção da Base de Conhecimento, conforme descrito no item 3 do Anexo II – Especificações Técnicas da Solução – plataforma, banco de dados, forma de acesso, etc. .

Implantação e operação de sistema ITSM, conforme requisitos e especificações do Anexo III – Requisitos do Sistema de Gerenciamento dos Serviços de TI (ITSM)

* + - * 1. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) conter:

Nome da empresa ou órgão que forneceu o atestado;

informações completas do sistema ITSM: especificações, nome e versão, se a propriedade é do emitente ou da licitante, usuários alcançados, funcionalidades e demais informações, conforme requerido no ANEXO III;

Endereço e identificação completos do responsável pela emissão do atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais.

* + - 1. **As certificações e experiências da equipe, exigidas no “ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE TI” - letra B, deverão ser apresentadas para assinatura do contrato.**
    1. Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais

A empresa deverá apresentar planilha de formação de custos conforme descrito no item 12.1 e Anexo X – Modelo de Proposta de Preços.

Justificativa: Trata-se de um serviço continuado cujo preço compõe-se de insumos diversos que, somados, levarão ao valor final do grupo.

Não serão aceitas propostas com Preços unitários ou globais superiores ao valor de referência, assim como valores unitários e globais simbólicos, irrisórios ou de valor zero. Em caso de indícios de inexequibilidade, o Incra poderá requerer diligências com vistas a esclarecer informações da proposta comercial, da planilha de formação de custos ou de quaisquer documentos que a licitante apresente quando convocada em sessão pública.

* + 1. Critérios de Julgamento

Menor preço global: valor global do grupo composto por 2 (dois) itens.

Justificativa: O critério de julgamento menor preço é o único admitido para licitação na modalidade pregão. Ademais, os itens do objeto ora licitado guardam grande interdependência.

1. **DA SUBCONTRATAÇÃO**
   1. Considerando os riscos sobre a fiscalização do contrato e sobre a segurança do ambiente tecnológico da CONTRATANTE; tendo-se em vista, ainda, as orientações dos editais e Termos de Referência de outros órgãos com objeto similar (a exemplo do MMA, IBRAM, ANTAQ, TCU, entre outros), não será admitida a subcontratação do objeto ora licitado.
2. **DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**
   1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Equipe de Planejamento da Contratação | | |
| Integrante  Técnico | Integrante  Requisitante | Integrante  Administrativo |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Daniela Almeida  Matrícula: 1550369 | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Marcelo Gomes Gadelha | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Cristina V. Goulart  Matrícula: 1500687 |

Aprovo. Encaminhe-se à Divisão de Licitações – DAA-1 para seguência do procedimento licitatório, segundo o art. 38 da Lei n° 8.666, de 21 de junho de 1993.

Brasília, 16 de dezembro de 2015

William George Lopes Saab

Diretor de Gestão Estratégica

Mat. 2242178

Anexo I – CATÁLOGO DE SERVIÇO

|  |  |
| --- | --- |
| **CATEGORIA** | **ATIVIDADE** |
| Audio & visual | Conectar tv a um equipamento |
| Audio & visual | Instalar data show |
| Audio & visual | Orientacao ao usuario |
| Audio & visual | Realizacao de video conferencia |
| Audio & visual | Troca de lâmpada de data show |
| Backup | Backup e-mail |
| Backup | Backup perfil |
| Backup | Orientacao ao usuario |
| Conta de usuario | Bloqueio de usuarios |
| Conta de usuario | Login - alterar senha |
| Conta de usuario | Orientacao ao usuario |
| Conta de usuario | Perfil - configurar |
| Conta de usuario | Perfil - excluir |
| Conta de usuario | Perfil - falhas e erros |
| Documentacao | Administrativo |
| E-mail | Alterar senha |
| E-mail | Atualizar versão do thunderbir |
| E-mail | Config. Ferramenta thunderbird |
| E-mail | Configurar assinatura de e-mail |
| E-mail | Configurar assinatura na webmail |
| E-mail | Configurar e-mail no thunderbird 3.x |
| E-mail | Corrigir falha de recebimento e envio de mensagens |
| E-mail | Criar catalogo pessoal do usuario na webmail |
| E-mail | Falhas ou erros |
| E-mail | Incluir - excluir usuario de grupo |
| E-mail | Migrar mensagens para pastas locais |
| E-mail | Orientacao ao usuario |
| E-mail | Problemas com webmail |
| E-mail | Reset da senha mestra do thunderbird |
| Garantia | Problema equipam. Terceirizado |
| Hardware | Configurações e problemas com monitor |
| Hardware | Configurações e problemas com teclado |
| Hardware | Equipamento não apresenta vídeo |
| Hardware | Equipamento não liga |
| Hardware | Equipamento reiniciando por falha física |
| Hardware | Instalação física de equipamento |
| Hardware | Lentidão por possivel falha física |
| Hardware | Movimentar equipamento |
| Hardware | Orientacao ao usuario |
| Hardware | Problema com perifericos |
| Hardware | Realizar upgrade |
| Impressora | Configurar e corrigir erros |
| Impressora | Deslocamento de impressora |
| Impressora | Instalar impressora de rede |
| Impressora | Instalar impressora local |
| Impressora | Limpeza física de impressora |
| Impressora | Orientacao ao usuario |
| Impressora | Permitir acesso em impressora de rede |
| Impressora | Problema com papel atolado |
| Impressora | Problema equipam. Terceirizado |
| Impressora | Troca de kit ou tonner |
| Internet | Autenticacao de internet do firewall |
| Internet | Configuração de proxy no mozila firefox |
| Internet | Configurar e corrigir erros |
| Internet | Lentidão da conexao de internet |
| Internet | Orientacao ao usuario |
| Internet | Procedimento após queda de energia |
| Laudo tecnico | Laudo tec. Para equip. Informa |
| Laudo tecnico | Laudo técnico para data show |
| Laudo tecnico | Laudo técnico para desktop |
| Laudo tecnico | Laudo técnico para impressora |
| Laudo tecnico | Laudo técnico para monitor |
| Laudo tecnico | Laudo técnico para scanner |
| Laudo tecnico | Orientacao ao usuario |
| Problemas | Analise e estudo de problema |
| Projetos | Laudo tec. Para equip. Informa |
| Rede | Configuracao wireless incra |
| Rede | Configurar e corrigir erros |
| Rede | configurar- corrigir |
| Rede | Orientacao ao usuario |
| Scanner | Configurar e corrigir erros |
| Scanner | Instalar scanner |
| Scanner | Orientacao ao usuario |
| Seguranca | Compartilhar pasta/documentos |
| Seguranca | Incluir - excluir equipamento no dominio |
| Seguranca | Incluir - excluir membro em um grupo de admin. |
| Seguranca | Incluir - excluir usuário de administrador local |
| Seguranca | Configurar- corrigir |
| Seguranca | Orientacao ao usuario |
| Software | Configurar o acesso ao siafi gerencial web |
| Software | Configurar soft. De conexao p/ rede serpro |
| Software | Criacao de imagem de maquina |
| Software | Falhas ou erros |
| Software | Horario de verao |
| Software | Instalacao do broffice |
| Software | Instalação do módulo de segurança do bb |
| Software | Instalacao do sistema de patrimonio |
| Software | Instalacao e configuracao vpn incra |
| Software | Instalacao modulo de seguranca da cef |
| Software | Instalar, excluir ou atualizar |
| Software | Instalar irpf |
| Software | Instalar software e certificado do token preto |
| Software | Limpar log de segurança |
| Software | Orientação |
| Software | Orientacao ao usuario |
| Software | Restaurar active desktop |
| Treinamento | Orientação |

**ANEXO II - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE TI**

**A. Descrição Detalhada dos Serviços**

Para esta contratação deve ser considerado os seguintes níveis de atendimento, conforme tabela abaixo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nível** | **Serviço** | **Responsabilidade pela Prestação do Serviço** |
| 1º | Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível (atendimento remoto) | CONTRATADA |
| 2º | Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível (atendimento presencial) | CONTRATADA |
|  | Gestão da Base de Conhecimento | CONTRATADA |
| 3º | Serviço de Suporte Técnico de 3º Nível (Administração da Rede Local) | CONTRATANTE – INCRA SEDE / DET-2 em Brasília |
| 4º | Serviço de Suporte de 4º Nível – Infraestrutura de Redes e Comunicação de Dados – Rede Nacional | CONTRATANTE - INCRA/DET-2 em Brasília |
| 5º | Serviço de Suporte de 5º Nível – Equipamentos em Garantia | CONTRATANTE através de Fornecedores Externos |

1. **Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível (Atendimento Remoto)**
   1. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.
      1. O Software de controle remoto de estação que será utilizado é a solução padrão de Assistência Remota disponível no Windows 7.
   2. O estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com usuários de informática é prática recomendada pela biblioteca de boas práticas em gestão de serviços de TI - ITIL V3, visando assegurar a entrega de serviços de TI com qualidade, eficiência e economia. Este serviço deverá ser prestado aos usuários de TI do Incra Sede e SRFA, conforme endereço discriminado no item “1” do Termo de Referência.
   3. O objetivo da equipe alocada neste serviço será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TI da CONTRATANTE, através da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.
   4. A equipe deverá ser composta de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento e Suporte de 1º Nível, com os requisitos mínimos de qualificação definidos no “Anexo II, letra B”;
   5. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.
   6. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (Atendimento de 2º Nível, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos níveis de serviços.
   7. A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:
      1. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE.
      2. Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste documento.
      3. Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes da CONTRATANTE.
      4. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições /incidentes), direcionados à área de TI da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento.
      5. Classificar os incidentes quanto a Criticidade:
         1. Criticidade “alta” – incidentes para restabelecer serviços críticos para a missão da CONTRATANTE que estejam parados ou apresentando falhas de funcionamento e que demandem ação imediata e/ou solicitações provenientes dos seguintes cargos ou funções: Superintendente, Assegurador de Planejamento, Chefe de Divisão, Gestor ou Fiscais do Contrato;
         2. Criticidade “normal” - aplicável aos demais incidentes. Incidentes referentes a problemas que afetam atividades dos usuários da CONTRATANTE, sem causar sua interrupção; ou destinados à elaboração de diagnóstico, organização de depósito, esclarecimento de dúvidas, avaliação de ambiente ou para implementar procedimentos de evolução de versão de produto e aplicação de melhorias e correções, com vistas a prevenir a ocorrência de problemas. Também podem estar associados a execução de tarefas rotineiras;
      6. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados.
      7. Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento.
         1. Incidentes que exigiram os serviços apenas do 1º nível, devem ser encerrados como um incidente de 1º Nível
         2. Incidentes que exigiram os serviços do 2º nível, devem ser encerrados como um incidente de 2º Nível
         3. Incidentes que exigiram os serviços do 3º nível, devem ser encerrados como um incidente de 3º Nível
         4. Incidentes que exigiram os serviços do 4º nível, devem ser encerrados como um incidente de 4º Nível
         5. Incidentes que exigiram os serviços do 5º nível, devem ser encerrados como um incidente de 5º Nível
      8. Atender aos serviços/atividades de primeiro nível descritas no item 7 do Termo de Referência
      9. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pela CONTRATANTE, quando for o caso.
      10. Repassar para o responsável pela Gestão da Base de Conhecimento os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização.
      11. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe.
      12. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC.
      13. Registrar no Sistema de Gestão de Service Desk (ITSM) todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas.
      14. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados.
      15. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CONTRATANTE), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso.
      16. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos.
      17. Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido.
      18. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa.
      19. Identificar e reportar imediatamente ao Fiscal Técnico/ Gestor do Contrato problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada.
      20. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE.
      21. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pela CONTRATANTE.
      22. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações da CONTRATANTE.
      23. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.
      24. Realizar outras atividades de suporte correlatas a sua área de atuação.
      25. Manter o usuário informado do andamento das atividades, mesmo quando o chamado for de competência de um outro nível.
2. **Serviço de Suporte Técnico de 2º Nível (Atendimento Remoto e Presencial)**
   1. O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais.
   2. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.
   3. Este serviço deverá ser prestado de forma presencial nas dependências do Incra Sede e Superintendência de Regularização Fundiária da Amazônia Legal – SRFA, conforme endereços discriminados no item 1.1 do Termo de Referência.
   4. O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de monitoração/acesso remoto e conexão dedicada, utilizada na intranet), ou presencial.
      1. A Contratada deverá fornecer os instrumentos necessários e adequados ao desempenho das atividades de suporte de segundo nível, entre os quais:

a) Fornecer maletas de ferramentas contendo todos os utensílios necessários à execução dos serviços, tais como chaves de fenda, chaves Philips, alicates convencionais, alicates de corte, multímetro, alicate para grimpar cabos de telefonia e de rede (RJ11 e RJ45), Testador de Cabo de Rede (RJ11 e RJ45), etc.

b) Fornecer câmera fotográfica digital, com no mínimo 12Mp (MegaPixels) para fotografar os equipamentos e compor o Laudo Técnico.

* + 1. Para desempenho das atividades e geração da documentação necessária (laudos, notas técnicas, relatórios de incidentes, etc.), caberá à CONTRATADA disponibilizar impressoras, com os respectivos suprimentos(cartuchos/toners), inclusive papel, para utilização por seu pessoal.
  1. A equipe deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento e Suporte de 2º Nível, com os requisitos mínimos de qualificação definidos no item 9 da Letra “B” deste Anexo.
  2. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.
  3. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para o Serviço de Suporte Técnico de 2º Nível, fora do horário e dias normais de funcionamento, inclusive fins de semana e feriados. Para tal, a CONTRATADA deverá ser previamente informada da previsão de serviço extraordinário.
  4. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:
     1. Prestar suporte remoto, de segundo nível, aos usuários de TI da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados.
     2. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso.
     3. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, movimentação de equipamentos, formatação, instalação e configuração de equipamentos, dentre outras, descritas no Anexo I – Catálogo de Serviços - da CONTRATANTE.
     4. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE.
     5. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
     6. Contatar as equipes internas da área de TI da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.
     7. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.
     8. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI da CONTRATANTE.
     9. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências.
     10. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.
     11. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela CONTRATANTE.
     12. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços.
     13. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas da CONTRATANTE.
     14. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pela CONTRATANTE, quando for o caso.
     15. Esclarecer dúvidas de usuário quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sites da CONTRATANTE na internet, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TI em geral.
     16. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral.
     17. Orientar os usuários quanto aos produtos e serviços de TI providos pela CONTRATANTE.
     18. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização específica dos mesmos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos.
     19. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário e executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.
     20. Escanear e manter no Servidor de Arquivos do Incra os documentos e formulários assinados que comprovam a solicitação do serviço prestado, quando for o caso.
     21. Realizar outras atividades de suporte correlatas a sua área de atuação.

1. **Serviço de Gestão da Base de Conhecimento**
   1. Todos os atendimentos realizados pelas equipes da Contratada ou da Contratante, que não possuam suas soluções documentadas ou gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica da Contratante poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.
   2. O responsável pela administração da Base de Conhecimento deve certificar-se da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e tenham vocabulário compatível com o nível dos usuários.
   3. Deverá também aferir a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos – isso impede, por exemplo, que os usuários e técnicos apliquem soluções erradas em versões diferentes de produtos. Etapas subsequentes serão necessárias, como: alimentar documentos, revisá-los e homologá-los, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, fazendo com que esteja sempre atualizada.
   4. A Base de Conhecimento deve estar sempre acessível à equipe da CONTRATANTE.
   5. Caso a CONTRATADA opte por atender a esta necessidade utilizando o sistema Wiki, disponibilizado pela CONTRATANTE por meio de servidor de rede onde o referido sistema será instalado. O fornecimento das licenças (caso necessário), a administração de usuários e grupos, e a gestão do conteúdo é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
   6. Estes serviços serão executados pelo Gerente Operacional e da Qualidade.
   7. Principais atividades a serem executadas:
      1. criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados.
      2. Participar da definição de padrões para as soluções.
      3. Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções.
      4. Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.).
      5. Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento.
      6. Organizar as novas documentações.
      7. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos.
      8. Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento.
      9. Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado na intranet da CONTRATANTE para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguajar acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts autoexecutáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação.
      10. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.

**B. Perfil Profissional da Equipe**

1. Caberá à LICITANTE INTERESSADA a definição do quantitativo de profissionais a ser disponibilizado, o atendimento aos perfis profissionais e o estabelecimento dos níveis salariais a serem efetivamente praticados aos referidos profissionais, levando minimamente em consideração as estatísticas e estimativas apresentadas, o atendimento aos requisitos de formação profissional, a consecução dos níveis de serviços estabelecidos e a importância do nível de qualificação dos profissionais.
2. Durante todo o horário da prestação do serviço, a contratada deverá disponibilizar ao Incra - Brasília, um conjunto de técnicos para suporte remoto, técnicos de suporte presencial e os gerentes operacionais e da qualidade, de incidentes e problemas e de configuração e mudança, detentores de certificação técnico-profissional e/ou atestado de capacidade técnico-profissional que os habilitem no cumprimento de qualquer demanda do catálogo de serviços, ou que eventualmente não esteja no catálogo, mas seja correlata ao suporte de atendimento remoto ou presencial.
3. Para todos os profissionais deverão ser apresentados atestados detalhados de capacidade técnico-profissional, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem experiência dos mesmos em atividades relacionadas ao telessuporte e/ou suporte de informática.
4. A exigência de atestados detalhados de capacidade técnico-profissional justifica-se por possibilitarem a comprovação de experiência prévia dos profissionais nas atividades relacionadas ao suporte de informática que desempenharão no INCRA.
5. Competência obrigatória para todos os perfis:
   1. Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada
   2. Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
   3. Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários
   4. Ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos
   5. Ser comprometido com as diretrizes de atendimento;
6. Os perfis profissionais deverão ser enquadrados nos seguintes perfis:
   1. Técnico de Suporte Remoto - Nível 1;
   2. Técnico de Suporte Presencial - Nível 2;
   3. Gerente Operacional e da Qualidade;
   4. Gerente de Configuração e Mudanças;
   5. Gerente de Incidentes e Problemas;
   6. Preposto.
7. Todos os perfis descritos no item anterior são **inacumuláveis**, ou seja, não podem ser executados pelo mesmo profissional.
8. **Perfil Profissional do Técnico de Suporte Remoto - Nível 1**
   1. Todos profissionais deverão possuir certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível médio (antigo segundo grau), fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
   2. Todos os profissionais deverão possuir experiência mínima de um (1) ano de atuação em atividade de suporte e/ou help desk;
   3. Todos os profissionais deverão possuir experiência mínima de seis (6) meses em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
   4. Ter conhecimento e experiência comprovada em instalação e configuração de versões Java, inclusive viabilizando funcionamento de diferentes versões para o mesmo usuário numa mesma estação de trabalho, que opere sistemas estruturantes dependentes da linguagem, suportados por versões diversas.
   5. Ter competência para executar os serviços descritos em Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível (Atendimento Remoto)
9. **Perfil Profissional Necessário ao Serviço de Suporte Presencial - Nível 2**
   1. Todos os profissionais deverão estar enquadrados em uma das opções abaixo:
      1. Certificado de ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC)
      2. Ou outra formação superior acompanhada de curso de especialização com carga horária igual ou superior a 360(trezentos e sessenta) horas na área de TI;
      3. Ou cursando ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC)
   2. Todos os profissionais deverão possuir experiência mínima de um (1) ano de atuação em atividade de suporte técnico de informática;
   3. Todos os profissionais deverão possuir experiência mínima de um (1) ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
   4. Ter competência para executar os serviços descritos em Serviço de Suporte Técnico de 2º Nível (Atendimento Remoto e Presencial)
   5. Ter conhecimento e experiência comprovada em instalação e configuração de versões Java, inclusive viabilizando funcionamento de diferentes versões para o mesmo usuário numa mesma estação de trabalho, que opere sistemas estruturantes dependentes da linguagem, suportados por versões diversas.
10. **GERENCIAMENTO OPERACIONAL E DA QUALIDADE**
    1. Principais atividades desenvolvidas pelo serviço de Gerenciamento Operacional e da Qualidade
       1. Monitorar as funções e atividades desenvolvidas para a prestação dos serviços;
       2. Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;
       3. Realizar pro ativamente a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias);
       4. Fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;
       5. Analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações e demais meios de acesso aos serviços;
       6. Coletar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho;
       7. Acompanhar e analisar os indicadores de desempenho da operação;
       8. Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
       9. Dimensionar e alocar recursos baseado na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infra-estrutura;
       10. Identificar a necessidade de adequação da infra-estrutura frente a alguma demanda previsível;
       11. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
       12. Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais envolvidos na prestação de serviços;
       13. Garantir que normas internas do Incra sejam respeitadas pelos funcionários da CONTRATADA;
       14. Assegurar aderência da solução às mudanças e evoluções no ambiente de aplicação do Incra, através da implantação dos planos de ação;
       15. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta;
       16. Participar de reuniões mensais com representantes do Incra para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;
       17. Participar de reuniões cuja presença tenha sido solicitada pelo Incra, desde que notificado com antecedência e que o assunto esteja no escopo da proposta;
       18. Revisar e atualizar procedimentos operacionais;
       19. Definir os scripts de atendimento de 1º nível ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, independente das diferenças de perfil entre os atendentes;
       20. Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao Incra novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas;
       21. Estruturar e manter continuamente os “Scripts” de tele-atendimento, tele-suporte técnico e base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas. A base de conhecimento estará acessível à equipe de suporte do Incra;
       22. Manter atualizada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e fornecer ao Incra, quando solicitado, cópia atualizada dos esquemas e das descrições;
       23. Elaborar e apresentar relatórios gerenciais mensais sobre os serviços executados;
       24. Elaborar e apresentar relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados;
       25. Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços, com base nas informações extraídas de relatórios e do acompanhamento diário dos serviços;
       26. Analisar e monitorar todo o processo de atendimento, identificando tendências e implementando medidas corretivas em caso de desvios;
       27. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários, em relação aos serviços prestados no 1 .º e 2.º níveis de atendimento, a partir dos chamados finalizados e do sistema de Service Desk;
       28. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de 1º e 2º níveis nas suas respectivas áreas de atuação;
       29. Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações;
       30. Elaborar e atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações, serviços e de resolução de incidentes aos usuários;
       31. Realizar reuniões periódicas com o Incra, a fim de analisar os resultados obtidos, traçar planos de ação e estabelecer metas para os próximos períodos;
       32. Efetuar a constante análise do fluxo de chamadas e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das equipes;
       33. Registrar todas as reuniões realizadas em súmulas de reunião, mantendo o histórico do relacionamento com o Incra.
       34. Realizar auditorias diárias nos incidentes registrados, sendo um mínimo de 5, registrando na base de conhecimento – com atenção especial aos chamados com indícios de retrabalho ou reabertura.
    2. Requisitos de qualificação profissional para execução desse serviço
       1. A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos profissionais da CONTRATADA alocados para o serviço deverá ser feita mediante diploma ou certificado, conforme o caso, Carteira de trabalho e Previdência Social, contrato de trabalho e currículo.
    3. Os requisitos mínimos exigidos para os profissionais a serem alocados na execução dos serviços são:
       1. Nível de escolaridade
          1. Requisitos obrigatórios:
             1. Curso superior completo ou cursando;
             2. Conhecimento em configuração e instalação de hardware;
             3. Conhecimento em configuração e instalação de software;
             4. Conhecimento de manutenção em sistemas operacionais;
             5. Conhecimento técnico da língua inglesa;
             6. Curso técnico na área de informática;
             7. Certificação ITIL foundation.
          2. Requisitos desejáveis:
             1. Extensão ou Especialização na área de informática;
             2. Certificação ITIL v.3 ou superior;
             3. Experiência profissional em área correlata
       2. Experiência Profissional
          1. Requisitos obrigatórios:
             1. Mínimo de 6 (seis) meses de experiência na área de informática atuando na função de gerência ou coordenação.
             2. Experiência e organização de métodos de trabalho.
          2. Requisitos desejáveis:
             1. Habilidades de organização, liderança, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares, facilidade para lidar com pessoas.
11. **SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E PROBLEMAS**
    1. Disponibilidade do serviço
       1. De segunda a sexta-feira, entre 8 e 18 horas, em horários acordados entre as partes para cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
    2. Observações Gerais
       1. Os serviços de gerenciamento de problemas visam a assegurar o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte oferecido, visando prevenir e reduzir os incidentes, além de identificar a causa-raiz dos problemas.
       2. Os serviços de gerenciamento de problemas têm por finalidade investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento. Além disso, deve atuar de forma pró-ativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de novos incidentes.
       3. Todos os dados gerados e demandados pela gerência de problemas deverão ser armazenados nas bases de dados utilizadas pelo sistema de Service Desk.
       4. Os serviços de gerenciamento de problemas, assim como as atividades de gerenciamento de incidentes executadas pelos postos de serviço descritos neste Termo de Referência, serão coordenados por Gestor de Incidentes e Problemas designado pela CONTRATADA. Este gestor orientará as atividades de suporte executadas pelos técnicos, com vistas a atingir as metas estabelecidas e elevar continuamente os padrões de qualidade.
       5. Os serviços de gerenciamento de incidentes e problemas serão contratados conforme as definições contidas neste Termo de Referência, devendo estar previstos para atendimento aos requisitos todos os recursos humanos e de sistemas necessários à execução e gestão dos serviços, como profissional qualificado de gerência de incidentes e problemas, sistema de Service Desk, base de conhecimento, recursos de acesso remoto às estações de trabalho, treinamento inicial e contínuo de pessoal.
    3. Principais atividades desenvolvidas pelo serviço de Gerenciamento de Incidentes e Problemas
       1. Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos;
       2. Registrar e priorizar problemas encaminhando ações para a solução;
       3. Isolar a causa raiz e recomendar soluções;
       4. Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes;
       5. Analisar incidentes e estatísticas operacionais;
       6. Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento;
       7. Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível;
       8. Implementar soluções preventivas;
       9. Elaborar recomendações para implementar mudanças.
    4. Requisitos de qualificação profissional para execução do serviço
       1. A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos profissionais alocados para cada serviço deverá ser feita mediante diploma ou certificado, conforme o caso, Carteira de trabalho e Previdência Social, contrato de trabalho e currículo.
    5. Os requisitos mínimos exigidos para os profissionais a serem alocados na execução dos serviços são:
       1. Nível de escolaridade
          1. Requisitos obrigatórios:
             1. Curso superior completo ou cursando;
             2. Conhecimento em configuração e instalação de hardware;
             3. Conhecimento em configuração e instalação de software;
             4. Conhecimento de manutenção em sistemas operacionais;
             5. Conhecimento técnico da língua inglesa;
             6. Curso técnico na área de informática;
             7. Curso ITIL foundation.
          2. Requisitos desejáveis:
             1. Extensão ou Especialização na área de informática;
             2. Certificação ITIL v.3 ou superior;
             3. Experiência profissional em área correlata.
       2. Experiência Profissional
          1. Requisitos obrigatórios:
             1. Mínimo de 6 (seis) meses de experiência na área de informática atuando na função de gerência ou coordenação.
             2. Experiência e organização de métodos de trabalho.
          2. Requisitos desejáveis:
             1. Habilidades de organização, liderança, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares, facilidade para lidar com pessoas.
12. **SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E MUDANÇAS**
    1. Disponibilidade do serviço
       1. De segunda a sexta-feira, em horários acordados entre as partes para cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
    2. Observações Gerais
       1. Estes serviços consistem na execução de atividades específicas de gerenciamento de mudanças e de configuração dos diversos componentes entregues/disponibilizados aos usuários do Incra, incluindo equipamentos, softwares e aplicativos, processos e métodos, materiais, documentação técnica/normativa e estruturas organizacionais.
       2. Na prática, todos os outros serviços relacionados com o ambiente de suporte aos serviços demandam e geram dados que devem ser atualizados e gerenciados pelas atividades de gerenciamento de mudanças e de configuração. Há, portanto, um forte relacionamento e uma efetiva integração entre os serviços de gerenciamento de mudanças e configuração com os demais serviços.
       3. O serviço de gerenciamento de mudanças tem por missão planejar e assegurar que o impacto de uma mudança em qualquer componente de serviço (equipamentos, sistemas, materiais, documentação normativa etc.) seja conhecido pelos usuários afetados e que as implicações referentes aos indicadores e metas do acordo de nível de serviço sejam flexibilizados e monitorados durante a implantação da mudança. O objetivo principal é implementar as mudanças aprovadas sobre um determinado componente ou um novo componente de serviço de forma eficiente (ágil) e eficaz (bem sucedida), mantendo controle sobre os riscos, prazos e custos de mudança. Para isso o serviço de gerenciamento de mudanças deverá centralizar e formalizar a análise, aprovação, programação e controle de todos os processos de mudanças de componentes de serviços, desde os mais simples, como alterações de localização de componentes, até os mais complexos, como upgrades ou alterações de versões.
       4. O serviço de gerenciamento de configuração tem por missão implantar e manter atualizado um modelo lógico de componentes e de ativos de infra-estrutura dos serviços entregues e disponibilizados aos usuários. Tem por objetivo gerar, manter e fornecer informações seguras e atualizadas sobre todos os componentes de serviços disponibilizados (inventário), garantindo a integração e o relacionamento entre os outros serviços disponíveis. Para isso o serviço de gerenciamento de configuração deverá centralizar e formalizar os procedimentos de identificação, cadastramento, controle e verificação das versões de todos os itens de configuração dos componentes de serviços, tais como equipamentos, sistemas, materiais, documentação técnica/normativa, etc.
       5. Todos os dados gerados e demandados pelo gerenciamento de mudanças e de configuração deverão ser armazenados nas bases de dados utilizadas pelo sistema de Service Desk.
       6. Os serviços de gerenciamento de configurações e mudanças serão contratados conforme descrições apresentadas no Termo de Referência, devendo estar previstos para atendimento aos requisitos todos os recursos humanos e de sistemas necessários à execução e gestão dos serviços, como profissional qualificado de gerência de configuração e mudanças, sistema de Service Desk, base de conhecimento, recursos de acesso remoto às estações de trabalho, treinamento inicial e contínuo de pessoal.
       7. Entre as atribuições está manter o relacionamento constante e ininterrupto com os gestores dos demais processos, de forma a estabelecer e manter os procedimentos de controle de configuração, processos de mudanças padrão e mudanças que demandam aprovação, limites de autoridade para a execução de procedimentos etc.
       8. A CONTRATADA deverá inserir em seu Plano de Trabalho o serviço de inventário inicial e contínuo (automático e manual), de forma a levantar todas as informações sobre os Itens Configuráveis (IC’s) do parque de TI do Incra, em um prazo não superior a 2 (dois) meses, garantindo a veracidade das informações constantes do banco de dados de configuração. Todos os custos relacionados aos recursos humanos e procedimentos de gerenciamento de configuração e mudanças, incluindo salários, benefícios, sistemas, materiais, treinamentos, capacitações e inventário inicial e contínuo, deverão estar contemplados no valor dos postos de gerência de configuração e mudanças.
    3. Principais atividades desenvolvidas pelo serviço de Gerenciamento de Configuração e Mudança
       1. Descrever em conjunto com a equipe de gestão do Incra, as posturas técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de mudanças.
       2. Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do Incra, os tipos de mudanças que serão adotados, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência, relevância) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).
       3. Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do Incra, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.
       4. Participar da elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc.
       5. Gerenciar os processos de implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido.
       6. Organizar reuniões, orientando as áreas envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a eficiência e eficácia do processo de mudança.
       7. Administrar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma.
       8. Gerenciar as ações de outros prestadores de serviços contratados pelo Incra que serão envolvidos nos processos de mudanças.
       9. Realizar a atualização da base de dados de inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários.
       10. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
       11. Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças do sistema de Service Desk cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação etc.). A atualização de dados deverá ser feita a partir da análise de ocorrências e registros produzidos pelos serviços de gerência de incidentes, gerência de problemas, e de outros serviços de suporte e entrega/disponibilização.
       12. Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.
       13. Realizar eventos de treinamento de usuários e campanhas para atualização de procedimentos que afetam os componentes de serviços disponibilizados, quanto aos serviços de gerência de mudanças.
       14. Fornecer/disponibilizar informações para o cálculo de custos e orçamentos destinados a serviços de mudanças dos componentes de serviços entregues aos usuários.
       15. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de gerência de mudanças.
       16. Obter da equipe de gestão de serviços do Incra, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários.
       17. Detalhar as estruturas de dados sobre a configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do Incra.
       18. Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos “status” estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.
       19. Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
       20. Interagir com os demais serviços de gerência de componentes, a saber: gerência de incidentes, de mudanças, de redes, de operação e monitoramento de rede, de logística, de custos e de administração.
    4. Requisitos de qualificação profissional para execução do serviço
       1. A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos profissionais alocados para cada serviço deverá ser feita mediante diploma ou certificado, conforme o caso, Carteira de trabalho e Previdência Social, contrato de trabalho e currículo.
    5. Os requisitos mínimos exigidos para os profissionais a serem alocados na execução dos serviços são:
       1. Nível de escolaridade
          1. Requisitos obrigatórios:
             1. Nível superior na área de informática ou qualquer curso superior;
             2. Conhecimento em configuração e instalação de hardware;
             3. Conhecimento em configuração e instalação de software;
             4. Conhecimento de manutenção em sistemas operacionais;
             5. Conhecimento técnico da língua inglesa;
             6. Curso técnico na área de informática;
             7. Curso ITIL foundation.
          2. Requisitos desejáveis:
             1. Extensão ou Especialização na área de informática;
             2. Certificação ITIL v.3 ou superior;
             3. Experiência profissional em área correlata
       2. Experiência Profissional
          1. Requisitos obrigatórios:
             1. Mínimo de 6 (seis) meses de experiência na área de informática atuando na função de gerência ou coordenação.
             2. Experiência e organização de métodos de trabalho.
          2. Requisitos desejáveis:
             1. Habilidades de organização, liderança, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares, facilidade para lidar com pessoas.

**C. Requisitos de Capacitação da Equipe da Contratada**

1. Considerando que a contratação dos serviços poderá ter duração de até 5 (cinco) anos é de se prever que neste decurso de tempo as tecnologias e as disciplinas que envolvem a área de TI sofram consideráveis avanços.
   1. Visando minimizar este impacto, a CONTRATADA deverá apresentar um programa de Treinamento e Desenvolvimento (T&D) para ser executado anualmente (a cada 12 meses de execução contratual) visando à indispensável capacitação e atualização tecnológica da equipe alocada, o qual deverá ter no, mínimo, 40 horas por profissional alocado.
   2. A elaboração e gestão do conteúdo programático serão de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo ao Incra aprová-lo previamente.
   3. O treinamento pode ser remoto (EAD) ou presencial;
   4. A CONTRATADA deverá fornecer o espaço físico para o treinamento, material impresso ou em formato eletrônico, e os recursos áudio-visuais necessários;
   5. Todos os custos deste treinamento serão de responsabilidade da CONTRATADA;

ANEXO III – Requisitos do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM

1. Requisitos Gerais: A seguir são detalhados os recursos mínimos obrigatórios e as características operacionais e de tecnologia requeridos para o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI disponibilizado pela CONTRATADA:
   1. Ser de propriedade da CONTRATADA, ou ser de código aberto ou esta possuir e fornecer a licença de uso do sistema e de seus componentes(ex. Banco de dados).
   2. Ser multiusuário.
   3. Possuir manuais e help de utilização atualizados.
   4. Manter registro de logs das atividades.
   5. Permitir a classificação dos incidentes por Níveis de Atendimento
      1. De Primeiro Nível: incidentes abertos e concluídos apenas no escopo do primeiro nível;
      2. De Segundo Nível: incidentes que foram escalonados para o segundo nível de atendimento (atendimento presencial);
      3. De Terceiro Nível: incidentes que foram escalonados para o terceiro nível de atendimento (suporte a rede de computadores), de competência da DET-2/DET/DE/INCRA em Brasília. A execução dos serviços não faz parte do escopo desta contratação;
      4. De Quarto Nível: incidentes que foram escalonados para o quarto nível de atendimento (Suporte aos Equipamentos em Período de Garantia / Assistência Técnica de Fornecedores Externos), de competência dos Fornecedores de Bens e Serviços Contratados pelo INCRA; A execução dos serviços não faz parte do escopo desta contratação;
   6. Realizar autenticação integrada com o LDAP/AD
   7. Possuir níveis de autorização, integradas com Grupos do LDAP/AD
   8. A CONTRATADA deverá possuir meios para alterar, configurar e adaptar o sistema às necessidades da CONTRATANTE.
   9. Permitir o agrupamento ou classificação hierárquica de no mínimo dois níveis das Categorias do Catálogo de Serviço.
   10. Registrar, em banco de dados, todos os atendimentos realizados, com número da OS/ticket, horário de abertura/alteração/conclusão, status do atendimento, criticidade, identificador do equipamento (tipo, patrimônio, marca, modelo), demandante (nome, email, telefone, lotação), técnico responsável pelo atendimento, descrição da situação transmitida pelo demandante, procedimentos adotados (solução), identificação da tarefa, dentre outros.
   11. A versão Web da ferramenta deve exigir, no mínimo, que o solicitante informe obrigatoriamente os seguintes campos:
       1. Nome, obtido automaticamente por integração com o LDAP/AD
       2. Email, obtido automaticamente por integração com o LDAP/AD
       3. Descrição da Solicitação/Incidente
       4. Telefone/Ramal para contato
   12. Permitir a classificação dos chamados em:
       1. Incidentes ou Requisições de Serviço
       2. Unidades de Atendimento – ou local de prestação do serviço;
       3. Departamento ao qual o usuário pertence;
       4. Criticidade: Alta ou Normal;
       5. Patrimônio do Equipamento;
       6. Ramal do Usuário;
   13. Permitir anexar arquivos na abertura ou na edição de incidentes;
   14. Controlar o empréstimo de Equipamentos;
   15. Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para um técnico ou para um grupo de trabalho responsável.
   16. Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (NMSE) de acordo com as necessidades dos usuários, departamentos, unidades da CONTRATANTE e assunto, sempre determinando de forma automática os prazos previstos para cada chamado.
   17. Permitir a inclusão, a cada item do catálogo de serviços, de um parâmetro próprio de NMSE.
   18. Possibilidade de integração com sistemas de monitoração.
   19. Possibilidade de integração com sistemas de email.
   20. Possibilidade de integração com LDAP.
   21. Capacidade de importar IC's (itens de configuração) já existentes em inventário e gestão de ativos.
   22. Possibilitar a abertura de chamados via e-mail e web.
   23. Permitir operar em ambiente WEB, possibilitando ao usuário, consultas de chamado e acesso à base de conhecimentos, acesso a uma base de FAQ (perguntas e respostas frequentes).
       1. Deve ser compatível com os navegadores Firefox, Chrome e Internet Explorer.
       2. Avisar ao usuário e impedir o acesso, nos casos em que o usuário tentar acessar com um navegador incompatível.
   24. Possibilitar a verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário, evitando a criação de chamados em duplicidade.
   25. Permitir consulta a script de atendimento armazenado em base de conhecimento, nos casos em que a Base de Conhecimento for implementada de forma integrada ao ITSM.
   26. Realizar Pesquisa de Satisfação com os Usuários do serviço
       1. Após a conclusão do atendimento, o sistema deve enviar um e-mail para o demandante, solicitando que ele responda ao questionário.
       2. O sistema deve disponibilizar as opções de resposta (Ótimo/Bom, Ruim/Péssimo ou Regular) e um campo de texto livre para comentários;
   27. Dispor de rotinas de backup que permitam recuperação da base de dados em caso de perda.
   28. Fornecer, pelo menos, os seguintes relatórios/consultas, exportáveis para os formatos (HTML, PDF, XLS, RTF, TXT):
       1. Relatórios para aferição dos níveis de serviço.
       2. Indicadores de desempenho das equipes dos 1° e 2° níveis, incluindo quantidade de chamados atendidos, tempo médio de atendimento e tempo de trabalho efetivo.
       3. Estatísticas de atendimento por itens de catálogo, período, assunto, usuário, grupos, departamentos, status dos chamados e outros.
       4. Estatísticas de atendimento confrontando níveis de serviço definidos versus os alcançados, sinteticamente por tarefa, sub-tarefa, tipo, assunto, usuário, grupos, departamentos e outros.
       5. Resultados mensais de tempo de atendimento e histórico de falhas.
       6. Alertas visuais / gráficos de demandas que tenham extrapolado o indicador de nível de serviço estabelecido, além dos sinais visuais /gráficos que indiquem a iminência de esgotamento do prazo e que a demanda está dentro do prazo.
   29. A CONTRATADA manterá base de dados atualizada contendo cadastro de usuários, tabela de unidades funcionais e inventário de equipamentos da CONTRATANTE, com a finalidade de produzir relatórios estatísticos de atendimento por usuário, por unidade funcional e por equipamento. A base de usuários será obtida por integração com o LDAP/AD.
   30. A base de dados de equipamentos possuirá, necessariamente, um atributo contendo o número de patrimônio do bem, para permitir integração com o sistema de controle de patrimônio da CONTRATANTE.
   31. A CONTRATANTE terá perfil de acesso permanente ao sistema para extrair informações atualizadas sobre o atendimento (consultas, relatórios, etc.), bem como para realização de auditorias.
   32. A CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE cópia em formato eletrônico ou impresso de todos os manuais de utilização do sistema e erratas, sempre que forem feitas alterações que reflitam na documentação.
   33. Atender os processos de gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, cumprimento de requisições, gerenciamento do conhecimento, gerenciamento de mudanças e gerenciamento da configuração e ativos.
   34. A CONTRATADA deve realizar exportação dos dados registrados na ferramenta, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

ANEXO IV – Histórico de Chamados

Conforme informações retiradas do ITSM existente nesta Autarquia, obtidos de janeiro/2010 a agosto/2015. a média mensal de chamados é de 1163, sendo cerca de 42,3% dos chamados atendidos pelo nível 1 (remoto) e os demais, foram escalados para o nível 2 (presencial).

O Contrato atual é executado com uma equipe de 19 profissionais, sendo 06 de nível 1 e 10 de segundo nível (incluindo o da SRFA); 03 (três) gerentes. Destaca-se que esta informação serve apenas como uma referência de como o serviço estava sendo prestado. A definição do quantitativo de funcionários por perfil é responsabilidade da CONTRATADA.

ANEXO V – Estimativa Anual da Demanda

Todos os valores apresentados neste documento representam valores estimados (previstos) relativos a demanda anual da CONTRATANTE;

Considerando o histórico de chamados, o processo de renovação do parque computacional da Contratante, a constante disponibilização de novos serviços e sistemas pelo órgão central (DET), estimamos a demanda anual conforme a tabela abaixo:

1. Quantidade de Ocorrências (Incidentes e Requisições de Serviços) Registradas Por Nível de Atendimento

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nível de Atendimento | Quantidade Estimada Mensal | Quantidade Estimada Anual |
| 1º – Suporte Remoto | 495 | 5.940 |
| 2º – Suporte Presencial | 671 | 8.052 |
| 4º – Fornecedores/Garantia | 2 | 24 |
| TOTAL | 1.168 | 14.016 |

* 1. Necessidade de Prestação do Serviço de 2º Nível em horário extraordinário ou em finais de semana: 48 (quarenta e oito) horas anuais.

ANEXO VI – Relatório Mensal dos Serviços Prestados

1. Este relatório deve ser apresentado mensalmente para a CONTRATANTE com o objetivo de aferir as atividades realizadas auxiliar na análise dos indicadores exigidos nesta contratação. Para compor esse relatório, deve ser considerado todos os incidentes e requisições encerrados com Data de Conclusão dentro do mês em análise (mês anterior).
2. Como forma de facilitar a auditoria dos dados, todas as informações presentes nesse relatório devem ser extraídas, preferencialmente, do ITSM.
3. O Relatório Mensal dos Serviços deve conter, quando aplicável, as seguintes informações, podendo ser ajustado em comum acordo entre a Contratante e a Contratada:
   1. Quantidade de incidentes por nível e categoria(primeira classificação do Catálogo de Serviços)
   2. Memória de Cálculo, indicando a meta e o valor alcançado para todos os indicadores e NMSE Contratuais.
   3. Resultado da Pesquisa de Satisfação para os atendimentos de 1º e 2º níveis, indicando o quantitativo e percentual para cada tipo de resposta: Ótimo/Bom, Ruim/Péssimo ou Regular;
      1. Tratamento dado pela Contratada às pesquisas que foram avaliadas como Ruim/Péssimo ou Regular;
   4. Evolução dos Atendimentos no Ano
      1. Histórico dos Chamados, em forma de tabela, por Nível, Categoria e Mês/Ano
      2. Histórico dos Chamados, em forma de gráfico, por Nível e Mês/Ano
   5. Setor, Equipamento e Quantidade de Laudos Técnicos elaborados no período;
   6. Data de Abertura, Patrimônio e situação dos Chamados Pendentes com Fornecedores externos (4º nível)
   7. Acompanhamento dos Projetos Planejados ou em Andamento
   8. Acompanhamento dos Empréstimos dos Equipamentos;
   9. Fatos relevantes que a CONTRATANTE deve tomar conhecimento
   10. Gestão da Base de Conhecimentos
       1. Atividades realizadas na Gestão na Base de Conhecimento
       2. Scripts incluídos, atualizados ou removidos da Base
   11. Entrada e Saída de Funcionários no período
       1. Funcionários Admitidos na Equipe
       2. Funcionário desligado da equipe,
       3. Funcionário em férias ou licença e respectivo substituto
       4. Pendências na Apresentação de Documentos

ANEXO VII – Modelo de Declaração de Vistoria

**Declaração de Vistoria**

Nome da empresa:

CNPJ nº:

Endereço:

Fone:

E-mail:

Declaro que vistoriei minuciosamente os locais para a prestação dos serviços constantes do objeto do Edital nº.../..., e tomei conhecimento das reais condições de execução dos serviços, bem como coletei informações de todos os dados e elementos necessários à perfeita elaboração da proposta comercial, estando ciente de que o desconhecimento dessas condições não poderão ser alegados em desfavor da Administração Pública.

Local e Data

Representante da Licitante

Nome:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

RG:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CPF:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Representante do INCRA que acompanhou a vistoria:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nome:

SIAPE:

ANEXO VIII – Modelo de Termo de Sigilo

TERMO DE SIGILO

A empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ pessoa jurídica estabelecida na \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada simplesmente EMPRESA RECEPTORA, por tomar conhecimento de informações sobre o ambiente computacional da Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - INCRA, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do INCRA reveladas à EMPRESA RECEPTORA em razão de possível celebração de contrato de prestação de serviços junto ao INCRA.

2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

3. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do INCRA, das informações restritas reveladas.

4. A EMPRESA RECEPTORA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou Técnicos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços ao INCRA, as informações restritas reveladas.

5. A EMPRESA RECEPTORA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou Líder Técnicos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao INCRA, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

6. A EMPRESA RECEPTORA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou Líder Técnicos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

7. A EMPRESA RECEPTORA obriga-se a informar imediatamente ao INCRA qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura de contrato entre a EMPRESA RECEPTORA e o INCRA.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, a EMPRESA RECEPTORA assina o presente termo através de seus representantes legais.

Brasília,\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nome

ANEXO IX – Modelo de Termo de Ciência

**TERMO DE CIÊNCIA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Contrato N°:** |  | | |
| **Objeto:** |  | | |
| **Gestor do Contrato:** |  | **Matr.:** |  |
| **Contratante (Órgão):** |  | | |
| **Contratada:** |  | **CNPJ:** |  |
| **Preposto da Contratada:** |  | **CPF:** |  |

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_.

**Ciência**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONTRATADA** | |
| **Funcionários** | |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ***<Nome>***  **Matrícula: *<Matr.>*** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ***<Nome>***  **Matrícula: *<Matr.>*** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ***<Nome>***  **Matrícula: *<Matr.>*** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ***<Nome>***  **Matrícula: *<Matr.>*** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ***<Nome>***  **Matrícula: *<Matr.>*** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ***<Nome>***  **Matrícula: *<Matr.>*** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ***<Nome>***  **Matrícula: *<Matr.>*** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ***<Nome>***  **Matrícula: *<Matr.>*** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ***<Nome>***  **Matrícula: *<Matr.>*** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ***<Nome>***  **Matrícula: *<Matr.>*** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ***<Nome>***  **Matrícula: *<Matr.>*** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ***<Nome>***  **Matrícula: *<Matr.>*** |

ANEXO X – Modelo da Proposta de Preços

**Proposta de Preços**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Item | Descrição do Item | Unidade de Medida | Quantidade Estimada | Valor Unitário | Valor Total |
| 1 | Serviço continuado de Suporte remoto a usuários de microinformática | Valor Mensal do Serviço | 12(doze) meses |  |  |
| 2 | Serviço continuado de Suporte presencial aos Usuários de Informática, gestão da base de conhecimento | Valor Mensal do Serviço | 12(doze) meses |  |  |
| **Valor Total da Proposta** | | | | |  |

**Referente ao Itens 1 e 2** (Favor informar os dados solicitados abaixo)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Perfil | Técnico de Suporte Remoto - Nível 1 | Técnico de Suporte Presencial - Nível 2 | Gerente Operacional e da Qualidade | Gerente de Incidentes e Problemas | Gerente de Configuração e Mudanças |
| Quantidade de Profissionais por Perfil |  |  |  |  |  |
| Salário Base (R$) |  |  |  |  |  |
| Cargo/Função (Conforme Categoria do Sindicato) |  |  |  |  |  |
| Encargos (R$) (discriminar) |  |  |  |  |  |
| Custos Diretos (R$) (discriminar) |  |  |  |  |  |
| Custos Indiretos (R$) (discriminar) |  |  |  |  |  |
| Lucro (R$) |  |  |  |  |  |
| Total (R$) |  |  |  |  |  |

**Preço Total por extenso:**

**Prazo de validade**: (não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação)

**Composição de preços**: Nos preços propostos acima estão incluídos todas as despesas, tributos e demais encargos de qualquer natureza, incidentes sobre o objeto deste Pregão.

Esta empresa declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

(Local e Data)

(Assinatura do Representante Legal, com NOME COMPLETO)

**OBSERVAÇÃO: Todos os insumos especificados acima comporão o valor a ser pago pelos serviços. Eventuais revisões serão concedidas mediante reajuste, conforme definido no item 8.14 do Termo de Referência.**

ANEXO XI – Parque Tecnológico da CONTRATANTE

A tabela abaixo lista os itens que compõem o parque tecnológico da Contratante. Os quantitativos podem sofrer alteração, sem aviso prévio, no decorrer no Processo Licitatório.

**HARDWARE**

|  |  |
| --- | --- |
| Hardware | Quantidade |
| Microcomputador | 808 + 110 (SRFA) |
| Notebooks | 130 |
| Impressoras | 69 + 2 (SRFA) |
| Scanners | 9 |

SRFA: 103 computadores e 2 impressoras

* O Sistema de ITSM e a Base de Conhecimento serão instalados em servidores virtualizados.
* Usuários do Serviço de Suporte: 808.
* A rede elétrica da é 220 volts.

**SISTEMAS OPERACIONAIS**

* Windows XP, presente em 15,59% do parque; 126 + 24 (notebooks)
* Windows 7, presente em 84,41% do parque; 682 + 106 (notebooks)
* Windows 8
* Linux UBUNTU;
* Windows 2000 Professional;
* Windows 2000 Server;
* Windows 2003/2008 Server;

**SOFTWARES “DE PRATELEIRA”**

* 7Zip
* Adobe Acrobat Reader
* Adobe Flash Player
* Cd Burner XP
* doPDF
* Firefox
* Google Chrome
* Mozilla Thunderbird
* Internet Explorer Plugin
* Java versões diversas (que precisam ser instaladas conforme necessidade do sistema estruturante utilizado. Há necessidade de conhecimento das máquinas e versionamentos Java)
* Comunicador Jitsi
* K-Lite Codec
* McAfee
* Windows Media Player
* Windows Movie Maker
* Zimbra Desktop
* Quantun GIS
* Software de Declaração de IRPF
* SonicWall / Client VPN
* Softwares de Imagem e Engenharia (CAD)
* Softwares de Administração de Tokens/Certificado Digital

**SOFTWARES/SITES GOVERNAMENTAIS E ESPECÍFICOS DO INCRA**

* Sistemas/Sites Desenvolvidos pelo Serpro
  + ComprasNet
  + Siafi
  + Siasg
  + Siape/Sigepe
  + Tesouro Gerencial
* Sistemas/Sites Desenvolvidos ou mantidos pelo INCRA
  + SIPRA - Sistema de Informações dos Projetos da Reforma Agrária
  + SIR - Sistema de Informações Rurais
  + SISPROT - Sistema de Controle de Processos
  + SISDOC - Sistema de Controle de Documentos
  + ASI - Sistema de Patrimônio
  + Almoxarifado - Sistema de Almoxarifado
  + SNCI - Sistema Nacional de Certificação de Imóveis Rurais
  + WIKI - INCRA - Portal de Colaboração de Conhecimento
  + Portal INCRANET
  + Portal INTERNET
  + CERTIFICAWEB - Sistema de Acompanhamento do Processo de Certificação de Imóveis Rurais
  + SISRH - Progressão Funcional de Agrônomos
  + SISPAD
  + Terra Forte
  + SIC - Sistema de Informação ao Cidadão
  + Portal da Sala da Cidadania
  + SNCCI - Sistema Nacional de Cobrança de Crédito de Instalação
  + SIGEF - Sistema de Gestão Fundiária
  + Painel de Assentamentos
  + SISAQ - Sistema de Aplicação de Questionários
  + SSI - Sistema de Segurança Integrada
* O Sistema de Gestão de Service Desk(ITSM) atualmente utilizado é o Ocomon versão 2.0;

Sistema mantido pela AGU para uso dos procuradores regionais federais e colaboradores: Sapiens

**PROTOCOLOS**

* Microsoft Active Directory / LDAP – Base de Usuários da Rede
* DHCP – Dynamic Host Configuration Protocol
* TCP/IP – Internet Protocol version 4
* DNS – Domain Name Service
* FTP – File Transfer Protocol
* HTTP – Hypertext Transfer Protocol
* VPN – Virtual Private Network

**ANEXO XII – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

**Identificação**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OS / OFB:** |  | **Data de Emissão:** |  | **Emergencial:** | **Sim ( ) Não ( )** |
| **Área Requisitante da Solução:** |  | | | | |
| **Contratada:** |  | | | **Contrato Nº:** |  |

**1 – Especificação dos Produtos / Serviços e Volumes**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Id** | **SERVIÇO** | **MÉTRICA** | **QUANT.** | **PREÇO R$** |
| **1** |  |  |  | **R$** |
| **2** |  |  |  | **R$** |
| TOTAL = | |  |  | **R$** |

**2 – Instruções Complementares**

|  |
| --- |
|  |

**3 – Cronograma**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Id** | **Tarefa** | **Início** | **Fim** |
| **1** |  |  |  |
| **2** |  |  |  |
| **...** |  |  |  |

**4 – Documentos Entregues**

|  |  |
| --- | --- |
| ( ) – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ( ) – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ( ) – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ( ) – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | ( ) – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ( ) – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ( ) – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ( ) – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**5 – Datas e Prazos**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Data Prevista para Início dos Produtos / Serviços** | **Data Prevista para Entrega dos Produtos / Serviços** | **Prazo Total do Contrato**  **(com a Garantia)** |
| \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_de 20\_\_\_ | \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 20\_\_\_ | **\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) dias** |

**Ciência**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONTRATANTE** | |
| **Área/Fiscal Requisitante da Solução** | **Gestor do Contrato** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ***<Nome>***  **Matrícula: *<Matr.>*** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ***<Nome>***  **Matrícula: *<Matr.>*** |
| **CONTRATADA**  **Preposto** | |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ***<Nome>***  ***<Qualificação>*** | |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***<Nome>***

**Matrícula: *<Matr.>***

ANEXO B – MINUTA DO TERMO DE CONTRATO

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº ......../...., QUE FAZEM ENTRE SI, O INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA - INCRA E A EMPRESA**

CRT/DF Nº XX.XXX/201X

O Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária, com sede no Setor Bancário Norte, Edifício Palácio do Desenvolvimento, na cidade de Brasília /DF, inscrito no CNPJ sob o nº 00.375.972/0002-41, neste ato representado(a) pelo(a) .........................(*cargo e nome*), nomeado(a) pela Portaria nº ......, de ..... de ..................... de 20..., publicada no *DOU*de ..... de ............... de ..........., inscrito(a) no CPF nº ...................., portador(a) da Carteira de Identidade nº ...................................., doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) .............................. inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ............................, sediado(a) na ..................................., em .............................doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) ....................., portador(a) da Carteira de Identidade nº ................., expedida pela (o) .................., e CPF nº ........................., tendo em vista o que consta no Processo nº .............................. e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº ........../20...., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. **CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**
   1. Contratação de serviços continuado de Suporte Técnico em Tecnologia da Informação para os usuários das Sedes do Incra e da SRFA, localizadas em Brasília- Distrito Federal, que compreende atendimento (Central de Serviços), suporte remoto (primeiro nível) e presencial (segundo nível), que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.
   2. Quadro de itens de serviços relativos à solução de suporte técnico a usuários de TI do Incra e SRFA

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | Descrição | Quantidade / Unidade | Valor R$ |
| 01 | Suporte de microinformática remoto (nível 1) | 12 meses |  |
| 02 | Suporte de microinformática presencial (nível 2) | 12 meses |  |

* 1. 1.3-. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo, bem como, o termo de referência, seus anexos, e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1. **CLÁUSULA SEGUNDA – OBRIGAÇÃO DE MANTER AS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**
   1. A obrigação do contratado de manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
2. **CLÁUSULA TERCEIRA – VIGÊNCIA**
   1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de .........../......../........ e encerramento em .........../........./.........., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:
      1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
      2. A Administração mantenha interesse na realização do serviço;
      3. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
      4. A contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.
      5. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
   2. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
3. **CLÁUSULA QUARTA – PREÇO**
   1. O valor mensal da contratação é de R$.......... (.....), perfazendo o valor total de R$ .......(....).
   2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
4. **CLÁUSULA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**
   1. 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:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

PI:

* 1. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

1. **CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO**
   1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Edital.
2. **CLÁUSULA SÉTIMA– REAJUSTE**
   1. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do Índice de Preço ao Consumidor Amplo – IPCA.
   2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
3. **CLÁUSULA OITAVA – GARANTIADE EXECUÇÃO**
   1. A CONTRATADA prestará garantia no valor de R$ ............... (.......................), na modalidade de .............................., correspondente a 5% (cinco por cento) de seu valor total do contrato , no prazo de 10 (dez) dias, observadas as condições previstas no Edital.
4. **CLÁUSULA NONA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO**
   1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, seus anexos e Edital.
   2. O objeto deste Contrato será executado indiretamente, sob o regime de empreitada por preço global.
5. **CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**
   1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.
6. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**
   1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência,seus anexos e do Edital.
7. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESCISÃO**
   1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, seus anexos e Edital.
   2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.
   3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.
   4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:
      1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
      2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
      3. Indenizações e multas.
8. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – VEDAÇÕES**
   1. É vedado à CONTRATADA:
      1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;
      2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.
9. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES**
   1. 14.1- Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
   2. 14.2- 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.
   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.
10. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS**
    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.
11. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICAÇÃO**
    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.
12. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FORO**
    1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal.

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.

Brasília, .......... de.......................................... de 20.....

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Representante legal da CONTRATANTE

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome: |  | Nome: |
| CPF: |  | CPF: |

ANEXO C –DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Declaração de contratos firmados com a iniciativa Privada e a Administração Pública

Declaramos que a empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ (MF) nº \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, vem, conforme relação anexa e em atendimento ao que determina o edital do pregão eletrônico \_\_\_\_/2015, detalhar o rol de obrigações assumidas com empresas públicas ou privadas/órgãos da Administração pública e declara estar ciente de que essas informações estão sujeitas a verificação para a finalidade para a qual se apresenta.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Contratante (Órgão/Empresa) | N° do contrato | Objeto | Local da Obra/Serviço | Data de Início | Data de Término | Situação atual | % executado | Valor do Contrato (obra/serviço) |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Valor Total dos Contratos | | | | | | | |  |

Local e data,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Assinatura e identificação do responsável pela empresa