



COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR
Setor Bancário Norte (SBN), Quadra 2, Bloco L, Lote 06, Edifício Capes, SOBRELOJA - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70040-020
Telefone: (61) 2022-6103 - www.capes.gov.br

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 23038.000049/2024-16

Interessado: Coordenação-Geral de Segurança e Infraestrutura de Informática, Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A

A **Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES**, inscrita no CNPJ sob o nº 00.889.834/0001-08, com sede no Setor Bancário Norte Quadra 02, Bloco L, Lote 06, Brasília/DF, declara a pedido da interessada, empresa **Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.**, localizada no Setor Comercial Norte, Quadra 01, Edifício Number One, 2º Andar – Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.711-900, inscrita no CNPJ sob o n.º 58.069.360/0010-10, que manteve contrato de prestação de serviços de Tecnologia da Informação, com as características abaixo relacionadas:

1. DADOS DO CONTRATO

- Contrato: 59/2018
- Vigência: 01/08/2018 a 29/12/2023.
- Processo administrativo: 23038.014280/2017-68
- Local da Prestação dos Serviços: nas instalações da Contratante
- Objeto: Prestação de serviços técnicos continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) abrangendo a implantação e operação de Central de Suporte, Atendimento e Suporte Técnico a usuários e eventos, prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

2. ATIVIDADES DESEMPENHADAS

O escopo dos serviços prestados encontra-se detalhado no Contrato 59/2018, no Edital do Pregão Eletrônico Nº 03/2018 e em seus anexos e aditivos.

Neste atestado foram considerados todos os serviços contratados, como executados. Fazem parte deste atestado os documentos supramencionados, ficando autorizado a contratada a apresentá-los em licitações.

SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
Atendimento e Suporte Técnico de TIC aos usuários e a Eventos	Atendimento e Suporte Técnico aos usuários e Eventos da CAPES quanto ao uso autorizado dos recursos de TIC da Instituição.	Fixo mês	12
Reforço de Atendimento e Suporte Técnico de TIC à Eventos	Reforço de equipe para atendimento a consultores e outros usuários dos recursos de TIC que participam de eventos realizados na CAPES.	Diária	1.000

Atestamos ainda, cumprimento das obrigações assumidas, bem como, a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos prazos e cronogramas pactuados, nada havendo em nossos arquivos que desabone a conduta da empresa na execução do objeto do Contrato nº 59/2018.

Daniel Carvalho Resende

Coordenador-Geral de Segurança e Infraestrutura de Informática - Substituto

e-mail: daniel.resende@capes.gov.br

Tel. (61)2022-6103



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Carvalho Resende, Coordenador(a)-Geral de Segurança e Infraestrutura de Informática, Substituto(a)**, em 04/01/2024, às 10:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 54, inciso II, da Portaria nº 06/2021 da Capes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

http://sei.capes.gov.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](#), informando o código verificador **2303220** e o código CRC **185788F6**.

Referência: Processo nº 23038.000049/2024-16

SEI nº 2303220



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de serviços técnicos continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) abrangendo a implantação e operação de Central de Suporte, Atendimento e Suporte Técnico a usuários e eventos, conforme as especificações, condições e exigências constantes neste Termo de Referência e em seus respectivos Encartes.

1.2. Os serviços referentes à sustentação do ambiente de Infraestrutura de redes, suporte funcional a operações dos usuários, fornecimento de peças, componentes, materiais e licenças de sistemas/softwarewares não fazem parte do escopo desta contratação.

1.3. Descrição detalhada dos serviços objeto da contratação:

Tabela 1: Quadro Resumo dos Serviços.

LOTE ÚNICO				
ITEM	SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTDE ANUAL
1	Suporte Técnico e Atendimento de TIC à usuários e a Eventos	Atendimento e Suporte Técnico aos usuários e Eventos da CAPES quanto ao uso autorizado dos recursos de TIC da Instituição.	Fixo mês	12
2	Extraordinário de Suporte Técnico e Atendimento de TIC à Eventos.	Reforço de equipe para Atendimento a consultores e outros usuários dos recursos de TIC que participam de eventos realizados na CAPES.	Diária	1000



2. COMPOSIÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

2.1. Este Termo de Referência é composto dos seguintes encartes, a saber:

- 2.1.1. Encarte I – Modelo para Apresentação de Proposta de Preços
- 2.1.2. Encarte II – Modelo de Compromisso
- 2.1.3. Encarte III – Modelo de Ordem de Serviço
- 2.1.4. Encarte IV – Termo de Recebimento Provisório
- 2.1.5. Encarte V – Termo de Recebimento Definitivo
- 2.1.6. Encarte VI – Qualificações, Responsabilidades e Perfis Profissionais
- 2.1.7. Encarte VII – Fluxo do Processo de Atendimento
- 2.1.8. Encarte VIII – Catálogo de Serviços
- 2.1.9. Encarte IX – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços
- 2.1.10. Encarte X – Infraestrutura Tecnológica
- 2.1.11. Encarte XI – Modelo de Atestado de Vistoria
- 2.1.12. Encarte XII – Modelo de Termo de Credenciamento
- 2.1.13. Encarte XIII – Modelo de Termo de Descredenciamento
- 2.1.14. Encarte XIV – Modelo de Termo de Ciência

3. JUSTIFICATIVA

3.1. É sabido que nos tempos atuais a informática e as telecomunicações têm papel fundamental no dia a dia e no desenvolvimento das empresas. Cada vez mais essas duas áreas ocupam papel estratégico dentro das organizações. Esta realidade não difere no setor público, onde é crescente a demanda por fornecimento de serviços e produtos com maior qualidade e melhor eficiência. O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs são fundamentais para a implementação e o monitoramento de Políticas Públicas de Estado.

3.2. Na CAPES não é diferente, a Instituição utiliza fortemente soluções de TICs como ferramental para a implementação de suas Políticas



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

Públicas, bem como para a análise e apoio a tomada de decisões estratégicas.

3.3. A Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI da CAPES é responsável por prover e sustentar o conjunto de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC que auxilia a Instituição a alcançar seus objetivos de negócios

3.4. Neste contexto, a Coordenação Geral de Infraestrutura de Informática – CGII, umas das Coordenações Gerais da DTI, é responsável por fornecer e manter a Infraestrutura de TIC no ambiente da CAPES.

3.5. Esta infraestrutura de TIC é composta por um parque computacional de aproximadamente 1.300 computadores (Desktops e Notebooks) que atendem ao corpo técnico da Instituição e a um público flutuante que participa de Eventos realizados nas instalações físicas da CAPES.

3.6. É papel da CGII manter este parque computacional em perfeito funcionamento e fornecer suporte técnico de TIC aos usuários da CAPES para o uso de tais equipamentos. Entre as principais atividades podemos destacar a instalação e configuração de computadores, a correção de eventuais falhas ou defeitos dos equipamentos, a instalação e configuração de softwares nas estações de trabalho e notebooks, a configuração e manutenção de contas e perfis de usuários e o atendimento de dúvidas dos usuários na utilização do computadores e manuseio dos softwares instalados.

3.7. O fornecimento de serviços de suporte técnico de TIC de qualidade para a CAPES configura-se um grande desafio que a Coordenação Geral de Infraestrutura de Informática – CGII enfrenta no seu dia-a-dia. E para cumprir esta missão é necessária uma equipe técnica especializada com conhecimentos multidisciplinares.

3.8. O corpo técnico de Tecnologia da Informação - TI da CAPES é voltado para atividades de Planejamento, Coordenação, Supervisão e Controle de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC prestados por empresas terceirizadas aos servidores e colaboradores da CAPES.

3.9. Para atender a demanda existente, a CAPES terceiriza a prestação dos serviços de Suporte Técnico e atendimento de TIC por meio de um Contrato de Serviços terceirizados de Tecnologia da Informação. O Contrato Nº. 44/2012, processo administrativo nº. 23038.007017/2012-16, está em vigência desde o ano de 2012 e atinge seu limite legal de renovação no ano de 2017.



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

3.10. Anualmente por meio da Central de Atendimento de Suporte Técnico de TIC da CAPES, a empresa CONTRATADA, recebe e trata aproximadamente 30.000 (trinta mil) chamados de atendimento técnico, uma média mensal aproximada de 2.500 (dois mil e quinhentos) atendimentos. Estes chamados estão relacionados com as principais atividades abaixo:

- a) Instalação, atualização e manutenção corretiva de softwares e aplicativos;
- b) Instalação e remanejamento de computadores e periféricos;
- c) Manutenção, substituição e teste de peças e periféricos em estações de trabalho;
- d) Recuperação e backup de arquivos de estações de trabalho;
- e) Resolução de problemas de mau funcionamento de estações de trabalho e softwares;
- f) Manutenção e configuração de contas de usuários na rede da CAPES;
- g) Manutenção e configuração de correio eletrônico para os usuários da CAPES;
- h) Atendimento de dúvidas, esclarecimentos e orientações de TIC dos usuários da CAPES;
- i) Preparação de sala de reuniões com equipamentos de TIC e softwares apropriados para eventos e reuniões na CAPES;
- j) Auxílio na utilização de equipamentos de TIC e software durante eventos e reuniões na CAPES.

3.11. Diante da proximidade do término da vigência deste Contrato, da impossibilidade de sua renovação e da necessidade de se evitar a descontinuidade dos serviços prestados é indispensável a realização de novo processo licitatório para contratação de serviços de Suporte Técnico e Atendimento de TIC para a Fundação CAPES.

4. CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO

4.1. Em acordo com o parágrafo único do Art. 1º da Lei 10.520/2002 e Decreto nº 5.450/2005, considera-se a natureza do objeto desse Termo de Referência como **serviço comum** por possuir especificações usuais de mercado, nos termos dos citados diplomas legais e em harmonia, com as jurisprudências do TCU, conforme o Acórdão 2.471/2008 – Plenário.

4.2. Os serviços a serem contratados constituem-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias



funcionais abrangidas no plano de cargos da Capes e não geradoras de vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE.

4.3. Ao encontro do Art. 5º da IN Nº. 04/2014-SLTI/MPOG, a contratação dos serviços objeto deste Termo de Referência consiste em uma única Solução de TI.

4.4. Não será admitida a subcontratação, cessão ou transferência total ou parcial do objeto da presente licitação e do futuro Contrato.

5. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

5.1. Lei nº 8.666/1993 – Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

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

5.3. Decreto nº 5.450/2005 – Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

5.4. Decreto 7.174/2010 – Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal;

5.5. Instrução Normativa SLTI Nº 02/2008 e suas alterações – Dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não;

5.6. Instrução Normativa SLTI Nº 01/2010 – Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

5.7. Instrução Normativa SLTI Nº 04/2014 – Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal.

5.8. Instrução Normativa SLTI Nº 05/2014 – Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral.



6. ALINHAMENTO COM O PDTIC

6.1. Esta contratação alinha-se com os seguintes objetivos estratégicos elencados no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC:

6.2. Prover infraestrutura e serviços de TIC com otimização e inovação.

6.3. Esta contratação alinha-se com as seguintes necessidades elencadas no PDTIC:

a) Prestar suporte técnico aos usuários e a eventos.

7. RESULTADOS DA CONTRATAÇÃO

7.1. São resultados da contratação, dentre outros:

7.1.1. Assegurar a qualidade e disponibilidade na prestação de serviços de Suporte aos recursos de TIC.

7.1.2. Suportar o crescimento dos serviços de TIC a níveis de desempenho satisfatório a fim de fortalecer as ações institucionais da CAPES.

7.1.3. Melhoria do nível de atendimento às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados na rede.

7.1.4. Melhoria no processo de gestão de recursos tecnológicos (Hardware e Software) da CAPES

7.1.5. Internalização das melhores práticas de gestão e execução de serviços na área de TIC da CAPES.

7.1.6. Prestar atendimento eficiente às reuniões, conselhos e seminários realizados nas dependências da CAPES.

8. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DA LICITAÇÃO

8.1. Pelo fato do objeto se caracterizar como serviço comum, conforme subitem 4.1, uma vez que a caracterização dos serviços enseja definições objetivas com base em especificações de serviços, será adotada a modalidade **pregão**, na forma eletrônica, pelo critério de **Menor Preço Global**, conforme o art. 45, §1º da Lei nº 8.666/93.



8.2. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta enviada de acordo com o modelo do **ENCARTE I – Modelo de Proposta de Preços** do presente Termo de Referência, ou em caso da necessidade de esclarecimentos adicionais, poderá ser efetuada diligência, para efeito de comprovação de sua exequibilidade.

8.3. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem as exigências do presente Termo de Referência, ou que sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis.

8.4. Se todas as propostas forem desclassificadas ou todas as licitantes inabilitadas, a CONTRATANTE poderá fixar prazo, nos termos do art. 48, §3º da Lei nº 8.666/93, para apresentação de nova proposta ou nova documentação, isentada das causas da desclassificação ou inabilitação.

9. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

9.1. Os Serviços de Suporte Técnico objeto desta Contratação objetivam atender as necessidades dos usuários internos e clientes da CAPES, inclusive aqueles que participam de eventos nas dependências do Órgão, relacionadas aos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação – (TIC) providos pela Instituição.

9.2. O modelo atual de prestação destes serviços de Suporte Técnico de TIC utilizado pela CAPES, Contrato 44/2012, é voltado para o atendimento sob demanda. Neste modelo é utilizado um Catálogo de Serviços onde os serviços já estão pré-classificados por categorias, complexidade, acordos de níveis de serviços (SLAs) e mensurados por Unidades de Atendimento Técnico (UATs). A Contratada ao realizar um atendimento classifica o serviço conforme definido no Catálogo de Serviços e ao final de cada mês é apresentado um relatório para a Contratante com todos os atendimentos realizados. Este relatório é validado pela equipe de fiscalização e gestão do Contrato que verifica se a classificação do atendimento foi feita corretamente e se os acordos de níveis de serviços foram atingidos. Havendo inconsistências são aplicadas penalidades conforme regras contratuais e o faturamento é aprovado.

9.3. Através de levantamento feito junto ao mercado sobre a prestação de serviços de Suporte Técnico de TIC foram identificados os seguintes modelos de contratação:

- **Modelo 1:** Contratação dos serviços por postos de trabalho;
- **Modelo 2:** Execução dos serviços utilizando somente servidores



dos quadros próprios.

- **Modelo 3:** Contratação dos serviços com remuneração baseada somente no uso da métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST);
- **Modelo 4:** Manutenção do modelo atual da CAPES de contratação dos serviços;
- **Modelo 5:** Contratação dos serviços com remuneração por preço fixo mediante parâmetros de níveis mínimos de serviços;

9.4. O 1º (primeiro) modelo quase não é mais utilizado nas contratações realizadas pela Administração Pública Federal (APF) uma vez que ele é considerado ineficiente pois não garante a qualidade e a efetiva prestação dos serviços. Esta forma de contratação foi condenada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) que analisou o modelo em seu Acórdão nº. 786/2006 – Plenário, onde foi concluído que esta forma de contratação mensura os serviços pelo número de horas trabalhadas ou pela disponibilidade de trabalhadores impedindo a remuneração da contratada pelo que foi efetivamente executado. Posteriormente, este entendimento foi reforçado pelas orientações contidas na Nota Técnica nº 01/2008 da Secretaria de Fiscalização da Tecnologia da Informação do TCU (SEFTI), Instruções Normativas nº. 04/2008, 04/2010, 04/2014 e Acórdão 265/2010 – Plenário.

9.5. O 2º (segundo) modelo apresenta-se inviável, pois a CAPES não possui quantitativo suficiente de servidores do seu quadro próprio para a execução dos serviços de suporte técnico de TIC. Ademais, os servidores do quadro próprio da Instituição com formação na área técnica estão todos alocados nas atividades de coordenação, controle e fiscalização da prestação dos serviços de Tecnologia da Informação do Órgão.

9.6. O 3º (terceiro) modelo de contratação de serviços com remuneração unicamente por uso da métrica de Unidades de Serviço Técnico (UST), mostra-se ineficiente pois não gera resultados ou produtos aferíveis pela Contratante. Neste modelo a contratada recebe exclusivamente pela quantidade de incidentes e problemas resolvidos sem se preocupar com a melhoria de sua eficiência na prestação dos serviços.

9.7. O 4º (quarto) modelo adotado atualmente pela CAPES traz algumas vantagens em relação aos anteriores, uma vez que ele remunera a contratada pelos serviços efetivamente executados, adota níveis mínimos de serviços que garantem qualidade na execução dos atendimentos e permite a geração de resultados e produtos aferíveis pela contratante. No entanto, este modelo não foi capaz de trazer um maior grau de eficiência na prestação dos serviços de suporte técnico de TIC pela contratada à



medida que não conseguiu reduzir o número de incidentes e problemas no ambiente da Instituição. Outra dificuldade apresentada pelo modelo é a complexidade na gestão e fiscalização contratual, uma vez que é demandado um grande esforço para a verificação e validação dos atendimentos executados. Por fim, a imprevisibilidade no faturamento da contratada traz uma grande rotatividade no seu quadro de colaboradores, influenciando na qualidade dos serviços prestados.

9.8. Em recente Acórdão nº. 916/2015 do Tribunal de Contas da União (TCU) foram analisados contratos que utilizam as métricas Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS) e verificou-se inadequadas para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo Contratante. Outro ponto identificado foi o conflito de interesse decorrente da adoção para contratações do tipo, de modelos de remuneração em que a contraprestação para a contratada seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas ocorridos. Sugere-se então que seja estabelecido, sempre que possível, acordos de nível de serviços que favoreçam a redução de ocorrência dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços contratados.

9.9. A experiência adquirida durante a vigência do atual Contrato indica que a adoção do 5º (quinto) modelo de contratação que utiliza o mecanismo de preço fixo pelos serviços contratados aliado ao atingimento de parâmetros de níveis mínimos de serviços trará maior qualidade na execução dos serviços. Espera-se que ao realizar a contratação desta forma ocorra a redução da quantidade de incidentes e problemas na medida que o contratado será recompensado pela sua eficiência, pois ao manter o ambiente da contratante livre de incidentes e problemas seu lucro tende a ser maior. Inverte-se a lógica do faturamento por atendimento realizado, à medida que a contratante receberá para manter o ambiente sob controle e o máximo de tempo disponível sem problemas atendendo assim aos interesses da Contratante. Destaca-se como outras vantagens na adoção deste modelo a previsibilidade de faturamento permitindo um melhor planejamento do Contratado e Contratante, simplificação da gestão e fiscalização contratual e a melhoria contínua dos serviços prestados.

10. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC



10.1.1. A solução de TIC abrange a implantação e operação de uma Central de Suporte e Serviços de TIC (Service Desk), com a finalidade de atender às demandas de TIC dos usuários da CONTRATANTE.

10.1.2. A Central de Suporte e Serviços deverá ser estruturada na forma de múltiplos serviços distintos, mas integrados entre si, relacionados a seguir, e cujas especificações encontram-se detalhadas neste Termo de Referência.

- a) Serviço de estruturação, implantação e operação da Central de Suporte e Serviços de TIC (Service Desk) de acordo com as boas práticas recomendadas pelo modelo Information Technology Infrastructure Library – ITIL versão 3.0 ou superior.
- b) Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 1º (primeiro nível) – telefônico e remoto.
- c) Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 2º (segundo nível) – remoto e presencial.
- d) Serviço de atendimento e suporte técnico a eventos (presencial).
- e) Serviços de Gestão da base de conhecimento.
- f) Serviço de Supervisão da Central de Suporte e Serviços de Tecnologia da Informação.

10.1.3. Os serviços deverão ser executados atuando sobre a plataforma tecnológica existente da CONTRATANTE descrita neste Termo de Referência. Esta plataforma tecnológica poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério da CONTRATANTE.

10.1.4. A Central de Suporte e Serviços de TIC deverá ser o agente centralizador das ações e interações entre os usuários e os prestadores de serviços de TIC. Ela deverá ser o ponto central de contato entre os usuários de TIC e os diversos fornecedores das soluções de tecnologia para a CONTRATANTE.

10.1.5. A CONTRATADA deverá estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Suporte e Serviços com os seguintes objetivos:

- a) Ser o ponto único de contato com os usuários de TIC da CONTRATANTE para registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços de TIC, atuando como a primeira instância de atendimento aos



usuários;

- b) Registrar e classificar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;
- c) Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TIC dentro das metas estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS definidos neste Termo de Referência;
- d) Registrar, acompanhar e solucionar todos os problemas, incidentes e solicitações de serviços de TIC dentro das metas estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS definidos neste Termo de Referência;
- e) Supervisionar a resolução de todos os problemas, incidentes e requisições, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o problema, incidente ou requisição for resolvido/atendido, a Central de Suporte e Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido homologada pelo usuário;
- f) Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos.

10.1.6. São considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pela CONTRATADA as suas expensas os seguintes recursos:

- a) Headset e aparelho de telefone fixo, compatível com o padrão tecnológico do sistema de telefonia adotado pela CONTRATANTE, para cada um dos Técnicos de atendimento de 1º (primeiro) Nível envolvidos na prestação de serviços;
- b) Aparelho celular individualizado para o Preposto e Supervisor com a respectiva linha de comunicação;
- c) HD's externos com capacidade mínima de 1 Tb a ser utilizado pelos Técnicos de atendimento durante os procedimentos pertinentes;
- d) 1 (um) conjunto de ferramentas para a célula de Atendimento de 2º nível, com maleta para acondicionamento e transporte, incluindo, no mínimo, chaves em tamanhos adequados aos atendimentos, com pontas em formato fenda simples, fenda cruzada, hexagonal (allen), canhão, torx, alicates de bico, de



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

corte e de descascar fios, extrator de chip, extrator de componentes de três garras retrátil, pinça, aparelho de solda e multímetro. As ferramentas deverão ser suficientes em termos de quantidade e qualidade a plena execução dos Atendimentos, padronizadas conforme legislação vigente;

- e) 02 (duas) parafusadeiras elétricas sem fio com bateria recarregável, com ajuste de velocidade, duplo sentido de rotação e com pontas em formato fenda simples, fenda cruzada, hexagonal (allen), canhão e torx;
- f) Compressor de AR e aspirador de pó;
- g) No mínimo 3 (três) jogos de uniforme completo para cada um dos seus funcionários. Os modelos de uniforme deverão ter aprovação prévia da CONTRATANTE em reunião de alinhamento;
- h) Nos eventos de Avaliação Quadrienal e Conselhos Técnicos Científicos - CTC, todos os membros da equipe de Atendimento a Eventos deverão trajar uniforme social, com calça preta, camisa branca e gravata na cor escura, salvo definição contrária da CONTRATANTE;
- i) Demais insumos efetivamente necessários à plena execução da Central de Suporte e Serviços, conforme disposto neste Termo de referência e demais anexos.

10.1.7. Serão fornecidos pela CONTRATANTE os seguintes itens para a execução dos serviços:

- a) Instalações físicas e mobiliárias adequadas;
- b) Infraestrutura de hardware (estações de trabalho, etc.), conectados em rede, com acesso à internet, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço;
- c) Sistema de gestão de chamados, sistema de acesso remoto e outras ferramentas consideradas necessárias pela CONTRATANTE, conforme as melhores práticas de mercado com foco na restauração mais rápida dos serviços;
- d) URA (Unidade de Resposta Audível) com características e funcionalidades necessárias e suficientes à prestação dos serviços.



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

10.1.8. Deverá ser adotado o Gerenciamento de Incidentes, um dos processos ITIL que tem como objetivo principal o restabelecimento do serviço o mais rápido possível minimizando o impacto negativo ao negócio, seja por meio de uma solução de contorno ou definitiva.

10.1.9. A prestação dos serviços não deverá ser apenas de reação a incidentes ou problemas, mas também deverá ser proativa, aplicando medidas para a manutenção da regularidade da operação e uso dos recursos de TIC.

10.1.10. **EVENTOS**

10.1.10.1. A CONTRATANTE possui uma extensa agenda de eventos institucionais nacionais e internacionais, como reuniões, congressos, conselhos técnicos, fóruns, seminários, palestras, entre outros, realizados em ambientes especialmente preparados para este trabalho.

10.1.10.2. Os resultados destes eventos são fundamentais na elaboração de diretrizes da CONTRATANTE e das instituições de ensino da Pós-Graduação. Entre as ações resultantes, podemos destacar medidas encaminhadas relacionadas a abertura e fechamento de cursos de pós-graduação stricto sensu, avaliação dos programas fomentados pela CONTRATANTE, premiações de teses e dissertações, dentre outras.

10.1.10.3. Participam desses eventos consultores das mais diversas localidades, docentes, reitores, pró-reitores, coordenadores de cursos, cientistas e especialistas de vários ramos do conhecimento.

10.1.10.4. Para efeito de entendimento os Serviços Extraordinários de Suporte Técnico e Atendimento de TIC a Eventos são aqueles executados após as 19:00 hs, sábados, domingos e em grandes Eventos quando houver a necessidade de ampliação do quantitativos de profissionais de Suporte técnico voltados ao Atendimento a estes Eventos.

10.1.10.5. São executados de acordo com a necessidade e sob demanda a critério da CONTRATANTE e não possuem obrigação de consumo mínimo.

10.1.10.6. O volume de Serviços Extraordinários estimado para esta Contratação teve como referência o ano de maior volume de utilização de tais serviços, período no qual é realizado a Avaliação da Quadrienal.



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

10.1.10.7. REQUISITOS DE NEGÓCIO DOS EVENTOS

10.1.10.7.1. São sediados nas instalações da CONTRATANTE que possui ambiente de salas de reuniões e auditórios preparados para esta finalidade.

10.1.10.7.2. Utilização de diversas salas em paralelo com quantidade de participantes variável durante todo o período de expediente da CONTRATANTE.

10.1.10.7.3. Público participante originário de outros estados e países com agenda fechada de retorno a suas origens.

10.1.10.7.4. Prazos curtos de entrega de resultados ou conclusões para encerramento dos eventos.

10.1.10.7.5. Grande parte dos eventos ocorrem ininterruptamente de 8:00 as 19:00 horas e com duração de mais de 1(um) dia. Eventualmente ocorrem eventos de menor tempo de duração.

10.1.10.7.6. No mínimo 5 (cinco) dias por mês há eventos com duração ininterrupta de 8:00 as 20:00 horas.

10.1.10.7.7. Impossibilidade durante a realização dos eventos dos participantes solicitarem abertura de chamamos devido:

- a) A necessidade de atendimento às demandas serem feitas imediatamente após a identificação do problema/requisição;
- b) Prazos de abertura de chamado em sistema convencional e deslocamento de técnicos de suporte para iniciar o atendimento impactariam sobremaneira as metas dos participantes dos eventos.

10.1.10.8. REQUISITOS TECNOLÓGICOS DOS EVENTOS

10.1.10.8.1. Necessidade de preparação prévia com recursos de TIC das salas onde se realizarão os eventos.

10.1.10.8.2. Necessidade de atendimento de Suporte Técnico presencial relacionado aos recursos de TIC durante os eventos de forma ininterrupta.

10.1.10.8.3. Necessidade de utilização de recursos de áudio, vídeo e transmissões remotas.

10.1.10.8.4. Necessidade de técnicos de suporte exclusivos com facilidade de comunicação e amplo conhecimento do



funcionamento de infraestrutura de rede, sistemas e procedimentos de atendimento ao público.

10.2. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

10.2.1. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL (REMOTO)

10.2.1.1. O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

10.2.1.2. O Serviço de Central de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outras equipes (atendimento de 2º e 3º Níveis, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

10.2.1.3. A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

- a) Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE;
- b) Prestar suporte remoto de 1º (primeiro) nível aos usuários de TIC, 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 dos prazos determinados neste Termo de Referência;
- c) Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes especializadas da CONTRATANTE;
- d) Registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TIC da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;
- e) Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;
- f) 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;
- g) Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou



demais equipes da CONTRATANTE, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados;

- h) Repassar para o Administrador da Base de Conhecimentos 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;
- i) 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;
- j) Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;
- k) Registrar no Sistema de Gestão de Chamados todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
- l) Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- m) 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;
- n) Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- o) Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido.
- p) 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;
- q) Identificar e reportar imediatamente ao Supervisor da Central de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- r) 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;

- s) Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC disponibilizados pela CONTRATANTE
- t) Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da CONTRATANTE;
- u) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

10.2.2. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL (REMOTO E PRESENCIAL)

10.2.2.1. 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.

10.2.2.2. 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.

10.2.2.3. O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto), ou presencial.

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

- a) Prestar suporte remoto e/ou presencial, de segundo nível, aos usuários de TIC 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 Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços acordados;
- b) 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;

- c) Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da CONTRATANTE;
- d) Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE;
- e) Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- f) Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
- g) Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
- h) Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE;
- i) Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- j) Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para as equipes internas da CONTRATANTE;
- k) Escalar os chamados não resolvidos neste nível para o 3º (terceiro) nível de suporte ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pela CONTRATANTE, quando for o caso;
- l) Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TIC em geral;
- m) Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;
- n) Orientar os usuários quanto aos produtos e serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE;
- o) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização específica dos mesmos, para



- realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
- p) Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de 1º (primeiro) nível, quando necessário; e
 - q) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

10.2.3. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO A EVENTOS 2º NÍVEL (PRESENCIAL)

10.2.3.1. O serviço de Atendimento e Suporte Técnico a Eventos de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de TIC voltadas ao Eventos realizados pela CONTRATANTE em suas instalações.

10.2.3.2. A equipe alocada neste serviço buscará solucionar as requisições de TIC provenientes dos participantes de Eventos providos pela CONTRATANTE.

10.2.3.3. O atendimento de 2º Nível a Eventos deverá ser realizado de forma presencial.

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

- a) Preparar salas de reuniões com recursos de TIC apropriados conforme requisição do usuário demandante;
- b) Operar e configurar recursos de webconferência e projetores durante a realização de Eventos;
- c) Esclarecer dúvidas e orientar usuários e consultores externos 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;
- d) Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário e consultores externos, inclusão/exclusão de contas e perfis de usuários e consultores externos em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da CONTRATANTE;
- e) Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução de incidentes ou requisições de usuário e consultores externos, se necessário;
- f) Prestar suporte técnico presencial aos Eventos realizados no



ambiente da CONTRATANTE;

- g) Esclarecer dúvidas de usuários e consultores externos quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TIC em geral;
- h) Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;
- i) Apoiar e orientar tecnicamente o Supervisor da Central de Atendimento de Suporte e Serviços de TIC as questões relacionadas aos Eventos;
- j) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

10.2.4. **SERVIÇO DE GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO**

10.2.4.1. Todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA que não possuam suas soluções documentadas, 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.

10.2.4.2. O administrador 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. Deverá também aferir a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos – isso impede, por exemplo, que os 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.

10.2.4.3. O serviço de Gestão da base de Conhecimento será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

- a) Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;
- b) Participar da definição de padrões para as soluções;
- c) Validar junto com a CONTRATANTE a padronização de formato e conteúdo das soluções;
- d) Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

- contradições, etc.);
- e) Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;
 - f) Organizar as novas documentações;
 - g) Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;
 - h) Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;
 - i) Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado em local a ser definido pela CONTRATANE para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts auto executáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;
 - j) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.

10.2.5. SERVIÇO DE SUPERVISÃO DA CENTRAL DE SUPORTE E SERVIÇOS DE TIC

10.2.5.1. O Serviço de Supervisão consiste em coordenar e acompanhar a operação de toda a Central de Suporte e Serviços em todos os seus níveis, propondo soluções para a melhoria dos serviços da mesma.

10.2.5.2. Este serviço será executado por profissional da CONTRATADA denominado Supervisor da Central de suporte e Serviços de TIC.

10.2.5.3. O Serviço de Supervisão da Central de Suporte e Serviços de TIC será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

- a) Acompanhamento e orientação da execução dos serviços técnicos de todas as equipes de Suporte da CONTRATADA alocadas na CONTRATANE;
- b) Elaboração de relatórios gerenciais e estatísticos da execução dos serviços de Suporte Técnico;
- c) Fornecimento de sugestões e auxílio na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da CONTRATANE, de scripts de Atendimento e Suporte e da Base



- de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;
- d) Definição de padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem as equipes de Suporte Técnico;
 - e) Avaliação da eficiência e desempenho dos técnicos de Suporte na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, etc.);
 - f) Acompanhamento sistemático do desenvolvimento das ações de atendimento, por meio da medição do seu andamento e registro regular dessas observações, com vistas a produção de informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho;
 - g) Implantação e manutenção da escala de trabalho dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na prestação dos serviços de suporte técnico;
 - h) Definição, em conjunto com a equipe de TIC da CONTRATANTE, de conteúdo das pesquisas de satisfação voltadas aos usuários;
 - i) Acompanhamento do cumprimento dos Indicadores dos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos;
 - j) Elaboração e proposição dos planos de execução dos serviços e organização da alocação de profissionais;
 - k) Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
 - l) Orientação da atuação das equipes técnicas em situações críticas de trabalho.
 - m) Execução de outros serviços correlatos a Supervisão da Central de Suporte Técnico e Serviços de TIC.

10.3. ORGANIZAÇÃO DAS EQUIPES E PERFIS PROFISSIONAIS

10.3.1. A equipe da CONTRATADA deverá estar estruturada em grupos especializados para melhor organização e atendimento conforme as condições de funcionamento da CONTRATANTE. Essa estruturação visa facilitar o cumprimento das metas estipuladas e resultados planejados.

10.3.2. A estrutura da equipe deverá atender ao modelo elucidado no diagrama definido abaixo. Caso haja necessidade institucional ou técnica identificada pela CONTRATADA de adequar o modelo, essa estrutura mínima especificada neste Termo de Referência deverá ser obedecida.

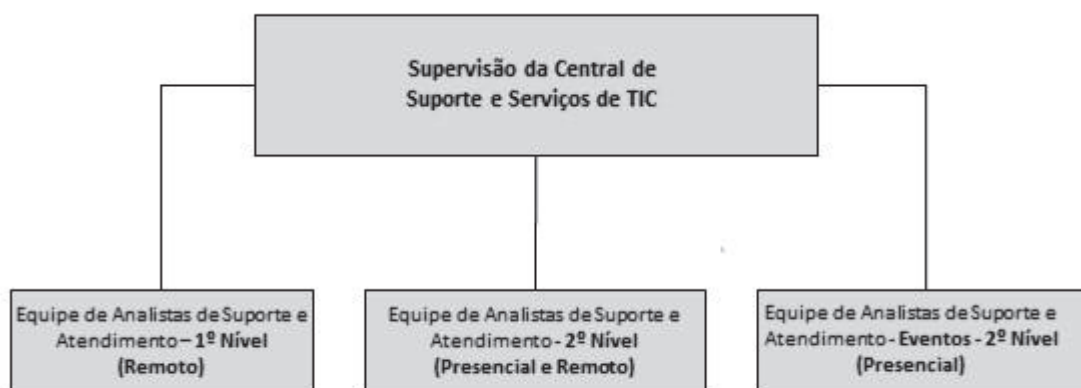


Figura 1: Diagrama Hierárquico

10.3.3. Cada Célula desta estrutura terá atribuições definidas. A CONTRATANTE não fará gerência sobre a hierarquia da CONTRATADA. No entanto exigirá cumprimento das responsabilidades e resultados especificados na prestação de serviços. A atribuição de responsabilidades específicas tem como objetivo facilitar o monitoramento das demandas e o alcance dos resultados planejados.

10.3.4. Não será permitido o acúmulo de funções entre os profissionais alocados nas diferentes Células de Atendimento. A CONTRATADA não poderá designar a um mesmo profissional que exerça atividades de suporte e atendimento de 1º e 2º Níveis cumulativamente.

10.3.5. Todos os profissionais alocados para a execução dos serviços objeto desta contratação devem permanecer nas instalações da CONTRATANTE durante todo o período de prestação dos serviços.

10.3.6. Para efeito dessa contratação, todos os integrantes da equipe não ocupam cargos, mas funções com atribuições que deverão ser cumpridas pela CONTRATADA.

10.3.7. A relação dos perfis profissionais, suas responsabilidades assim como as exigências de qualificação para execução dos serviços



objeto desta contratação estão definidas no **Encarte VI – Qualificações, Responsabilidades e Perfis Profissionais**.

10.3.8. A comprovação se dará através da apresentação tempestiva de currículos detalhados, diplomas, e documentação das certificações exigidas, que poderão ser apresentados em até 90 (noventa) dias a contar da data da assinatura do contrato.

10.3.9. Caso a CONTRATADA venha a absorver algum profissional da equipe do atual Contrato de serviços de Suporte Técnico de TIC e que não possua as certificações requeridas para esta Contratação será concedido um prazo de até 6 (seis) meses para que este profissional adquira a certificação exigida. Esta regra não é válida para outros profissionais que porventura venham a fazer parte dos quadros da CONTRATADA.

10.3.10. Fica facultado a empresa CONTRATADA manter o Preposto Administrativo fisicamente nas dependências da CONTRATANTE, porém, sem comprometer o atendimento das demandas que lhe forem conferidas pela Gestão contratual, atendendo prontamente as solicitações realizadas pelo Gestor ou Fiscais do Contrato.

10.3.11. A CONTRATADA não poderá designar para ser o Preposto Administrativo, membros da equipe técnica alocada para execução dos serviços objeto desta contratação.

10.3.12. A CONTRATANTE se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação dos profissionais alocados na prestação dos serviços, além das certificações requeridas.

10.4. **CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO**

10.5. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos no **ENCARTE IX – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços**.

10.6. Os chamados devem ser priorizados por criticidade, dependendo do impacto que possam causar ao negócio do CONTRATANTE, sendo possíveis os seguintes níveis de criticidade:

Tabela 2: Definição de Criticidade

CRITICIDADE	DEFINIÇÃO
-------------	-----------



Altíssima	Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários VIP (DAS 6, 5, 4, 3 – Presidente, Diretores, Coordenadores-Gerais, Coordenadores e seus Assessores e Secretárias).
Alta	<p>Chamados para restabelecer serviços que estejam parados ou apresentando falhas de funcionamento e que demandem ação imediata.</p> <p>Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários que não fazem parte dos grupos anteriores.</p>
Média	<p>Chamados para restabelecer serviços que estejam degradando o desempenho das atividades institucionais dos usuários, mas sem causar sua interrupção.</p> <p>Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários que não fazem parte dos grupos anteriores.</p>
Baixa	<p>Chamados destinados ao esclarecimento de dúvidas, bem como a problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos recursos computacionais relativos as atividades institucionais dos usuários;</p> <p>Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários que não fazem parte dos grupos anteriores.</p>

10.7. A CONTRATANTE poderá, por interesse da Gestão e/ou Fiscalização Contratual, requerer a reclassificação de chamados para níveis menores ou maiores de criticidade ou mesmo um novo reagendamento.

11. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

11.1. Os tipos de Serviços de Suporte Técnico e Atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, **Encarte VIII – Catálogo de Serviços**, elaborado pela CONTRATANTE baseado em seu histórico de demandas. No Catálogo de Serviços estão



relacionadas as Tarefas para atendimento das solicitações dos usuários de TIC.

11.2. O Catálogo de Serviços será considerado aceito pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato.

11.3. O Catálogo de Serviços não é restritivo e poderá ser reestruturado durante a execução contratual, respeitando os limites orçamentários e definições neste Termo de Referência.

11.4. Alterações ou atualizações no Catálogo de Serviços serão realizadas a partir de Tarefas novas acrescentadas ou pela necessidade de evoluções em suas definições. A CONTRATANTE e a CONTRATADA validarão em conjunto as mudanças, sendo que sempre caberá a CONTRATANTE a aprovação final do Catálogo de Serviços adotado na prestação dos serviços.

11.5. A CONTRATADA não poderá finalizar Atendimento por meio de Tarefa que não esteja no Catálogo. Se necessário a realização de algum procedimento que não faça parte do Catálogo, ela deverá solicitar autorização da CONTRATANTE para realização e posterior acréscimo no Catálogo de Serviços.

12. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS CHAMADOS

12.1. Para padronizar o entendimento de alguns termos e conceitos utilizados nesta contratação a tabela abaixo apresenta algumas definições.

Tabela 3: Termos e Definições

TERMO	DEFINIÇÃO
Incidente	Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.
Requisição	Uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário.
	Processo de recepção e registro, em sistema de gestão de chamados, de solicitações de usuários que demandam



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

Chamado	atendimento técnico relacionado aos recursos de TIC. Um chamado pode resultar no registro de um incidente ou de uma requisição de serviço. As solicitações serão recebidas por meio de chamadas telefônicas, e-mails ou sistema de informação.
Atendimento	Procedimento técnico adotado para resolução de Chamados. Pode ser realizado em 1º nível ou 2º nível pelos profissionais da CONTRATADA.
Categoria	É a classificação do chamado em incidente ou requisição.
Tarefas	Especificação dos serviços aplicados nos Atendimentos. As Tarefas estarão definidas no Catálogo de Serviços elaborado pela CONTRATANTE.
Criticidade	Especificação do nível de impacto que um incidente/problema pode causar no ambiente da CONTRATANTE. Quanto maior a criticidade do chamado maior será sua prioridade no atendimento.
Base de Conhecimento	Ambiente gerenciado pela CONTRATANTE onde é armazenado sua documentação intelectual e operacional. Neste ambiente são reunidos o conhecimento acumulado sobre questões técnicas, na forma de orientações, procedimentos, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam à Central de Serviços de TIC da Contratante. Todo o material da base de conhecimento deverá ser mantido atualizado durante toda a vigência do contrato pela CONTRATADA.

12.2. Todas as solicitações recebidas pela Central de Suporte e Serviços de TIC darão origem a um chamado categorizado como Incidente ou Requisição que deve ser registrado no sistema de gestão de chamados e classificado conforme os tipos de tarefas definidos no **ENCARTE VIII - Catálogo de Serviços**.

12.3. Caso a solicitação seja por serviço não catalogado, a CONTRATADA registra características e requisitos da solicitação, consulta a CONTRATANTE da possibilidade de atendimento e, caso, autorizado abre o chamado e realiza o atendimento. Nesse caso, a CONTRATANTE avalia o ingresso do serviço no Catálogo de Serviços e se autorizado, a CONTRATADA faz o acréscimo conforme definições firmadas com a CONTRATANTE.



12.4. As solicitações com atendimento não autorizado serão registradas pela CONTRATADA para posterior análise de necessidade ou oportunidade pela CONTRATANTE.

12.5. A CONTRATADA será responsável pela execução dos atendimentos de Chamados em 1º nível e em 2º nível. Esses níveis são voltados para o uso dos recursos de TIC pelos usuários, sendo o atendimento de 1º nível realizado de forma remota e de 2º nível de forma remota e/ou presencial aos usuários.

12.6. O Atendimento de chamados em 3º (terceiro) nível não faz parte do escopo desta contratação. O 3º (terceiro) nível é o atendimento realizado por profissionais de outras equipes com perfis voltados para atividades do ambiente de infraestrutura da rede e/ou de Sistemas de Informação.

12.6.1. No entanto, nestes casos, é trabalho dos analistas da Central de Suporte e Serviços de TIC realizar o diagnóstico inicial, classificar e direcionar para o atendimento em 3º nível.

12.7. Os atendimentos aos Chamados estão ilustrados conforme modelo definido no **ENCARTE VII – Fluxo do Processo de Atendimento**.

12.8. O fluxo de gerenciamento dos chamados adotado poderá ser alterado a qualquer momento, a critério da CONTRATANTE.

12.9. Os Chamados encaminhados assumirão os estados definidos a seguir. Os mesmos podem ser readequados, caso identificado pela CONTRATANTE.

- a) **Aberto:** demanda registrada e que receberá atendimento em qualquer nível conforme definições neste Termo de Referência;
- b) **Direcionado:** direcionado do 1º para o 2º ou 3º nível de atendimento pelos Analistas da Central de Suporte e Serviços;
- c) **Em execução:** quando a requisição de serviços ou incidentes estão em atendimento, seja em 1º, 2º ou 3º nível. O chamado sai desse estado apenas quando transitar para o estado Resolvido ou Pendente;
- d) **Pendente:** circunstâncias que impedem a conclusão do atendimento pelo Analista e paralisam o tempo de execução do chamado. Podem ser provocadas por fatores de responsabilidade da CONTRATANTE, devidamente justificados pela CONTRATADA e auditados para homologação. Os diferentes



fatores são detalhados a seguir:

- I. **Pendente de área interna:** circunstância em que o atendimento ao chamado depende de alguma área interna da CONTRATANTE;
 - II. **Pendente de usuário:** circunstância em que há dependência do demandante para continuar o Atendimento e o mesmo não está disponível;
 - III. **Pendente de fornecedor:** circunstância em que há dependência de fornecedor externo para continuar o Atendimento.
- e) **Resolvido:** circunstância em que o chamado é efetivamente resolvido pelos Analistas de 1º, 2º ou 3º nível de atendimento. O chamado pode retornar para o estado de “Em execução”, caso seja confirmado à ineficácia da solução aplicada, sendo a contagem do tempo do estado “Em execução” retomada.
- f) **Encerrado:** circunstância em que o usuário manifesta no sistema sua concordância com a solução aplicada pela CONTRATADA e registrada no estado “Resolvido”. Caso o usuário não se manifeste em até 72 horas corridas, o Chamado entra no estado de “Encerrado”.
- 12.10. O tempo de um Atendimento é o intervalo de tempo entre o estado “Aberto” até entrar no estado “Resolvido”.
- 12.11. Não será contabilizado para fins de apuração do tempo de Atendimento, o tempo que o chamado permanece no estado “Pendente” e no estado “Resolvido”;

13. SISTEMA DE GESTÃO DE CHAMADOS

13.1. A gestão da prestação dos serviços objeto desta contratação será feita pelo sistema Flexible Open Source Service Management Software – OTRS versão 3.1.9 atualmente implantado no ambiente da CONTRATANTE. Por meio desse sistema, as demandas serão registradas, classificadas, monitoradas, solucionadas e documentadas.

13.2. A CONTRATADA deverá migrar a versão atual do Sistema de gestão de chamados para a sua versão mais atual, além de realizar toda a parametrização do Sistema necessária para o funcionamento adequado de acordo com as regras estabelecidas neste Termo de Referência.



13.3. A CONTRATADA fará a migração dos Catálogos de Serviços, bem como a implantação dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços para o sistema de Gestão de chamados adotado no início da prestação dos serviços. A CONTRATANTE fornecerá todo o ambiente e recursos tecnológicos necessários à migração. Essa exigência poderá ser necessária durante a vigência contratual, caso a CONTRATANTE adote outro sistema.

13.4. A CONTRATADA deverá manter o Catálogo de Serviços atualizado no sistema, caso haja adequações, novas tarefas ou atualizações de tarefas existentes.

13.5. Os registros no sistema deverão ser mantidos atualizados pela CONTRATADA com o andamento da execução dos serviços. As informações extraídas do sistema serão utilizadas para a avaliação e elaboração dos relatórios dos serviços prestados.

13.6. A CONTRATADA deverá implementar no Sistema relatórios customizados de acordo com as necessidades técnicas e gerenciais da CONTRATANTE, que permitam extrair no mínimo:

13.6.1. Relação e volume de Chamados atendidos por criticidade, classificação, tipo de tarefa e tempos de atendimento;

13.6.2. Relação e volume de Chamados atendidos pelos canais de atendimento: E-mail, Telefone e Sistema de Gestão;

13.6.3. Relação e volume de Chamados atendidos por Criticidade;

13.6.4. Relação e volume de Chamados atendidos por Analista e nível de atendimento;

13.6.5. Quantitativos de usuários que responderam à pesquisa de satisfação;

13.6.6. Outros Indicadores que se fizerem necessários pela CONTRATANTE.

13.7. Em caso de indisponibilidade do Sistema de Gestão de Chamados, a CONTRATANTE e a CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços, de forma que a CONTRATADA adotará a medida definida pela CONTRATANTE, sem que haja prejuízos à avaliação dos resultados.

13.8. Qualquer que seja o sistema adotado pela CONTRATANTE contemplará as melhores práticas de gerenciamento de serviços e



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

implementará as características e processos de trabalho exigidos nessa contratação.

14. DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS

14.1. Para determinar o adequado dimensionamento às necessidades da CONTRATANTE a Licitante deverá considerar em sua proposta de preços, além da quantidade de chamados, o tamanho e característica do parque de equipamentos de TIC, a quantidade de sistemas, de softwares aplicativos, a quantidade de usuários de TIC, a quantidade de Eventos semanais, que apresentam correlação direta à demanda esperada do serviço.

14.2. SITUAÇÃO ATUAL

14.2.1. Os serviços de Suporte Técnico e Atendimento de TIC à usuários e Eventos são executados pela empresa contratada desde o ano de 2012, através do Contrato nº. 44/2012.

14.2.2. A equipe atualmente alocada na execução destes serviços é composta de 11 profissionais distribuídos da seguinte forma:

Tabela 4: Equipe Atual

PERFIL	QTDE
Preposto Administrativo	1
Supervisor da Central de Suporte e Serviços de TIC	1
Analistas de atendimento e suporte remoto - 1º Nível	3
Analistas de suporte presencial – 2º Nível	5
Analistas de suporte presencial a eventos – 2º Nível	2

14.2.3. Os dados da tabela acima são informações meramente de referência, sendo de responsabilidade da CONTRATADA dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento integral do objeto contratado, de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência, respeitando os horários de disponibilidade dos serviços contratados.

14.3. ESTIMATIVA DA QUANTIDADE DE CHAMADOS

14.3.1. Os números apresentados referem-se aos atendimentos registrados no período entre 2013 a julho de 2017. Esses quantitativos



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

envolvem chamados registrados na ferramenta de gestão de chamados provenientes de ligações telefônicas, e-mails e abertos na própria ferramenta pelo usuário ou pelos Analistas de suporte local.

14.3.2. A seguir são apresentados os quantitativos de chamados tratados e resolvidos pelo atendimento em 1º e 2º Níveis.

Tabela 5: Histórico de Chamados

QTDE DE CHAMADOS ATENDIDOS					
PERÍODO	2013	2014	2015	2016	2017
Janeiro	1073	2566	2528	2255	3007
Fevereiro	1939	2469	2788	2553	2163
Março	1673	932	3189	2921	3401
Abril	3783	1463	2686	2510	2756
Maio	2203	1045	2947	1926	3551
Junho	4141	898	2879	2205	3654
Julho	1155	2942	2668	3323	3654
Agosto	2664	2084	2651	2612	-
Setembro	2420	2584	1721	2535	-
Outubro	3947	1628	2188	2203	-
Novembro	3469	4614	2305	2853	-
Dezembro	2094	2167	2512	2743	-
QTDE MÉDIO MENSAL	2.714	2.283	2.756	2.721	2.016
TOTAL ANUAL	32.574	27.406	33.077	32.655	22.186



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

Figura 2: Quantidade de Chamados Atendidos

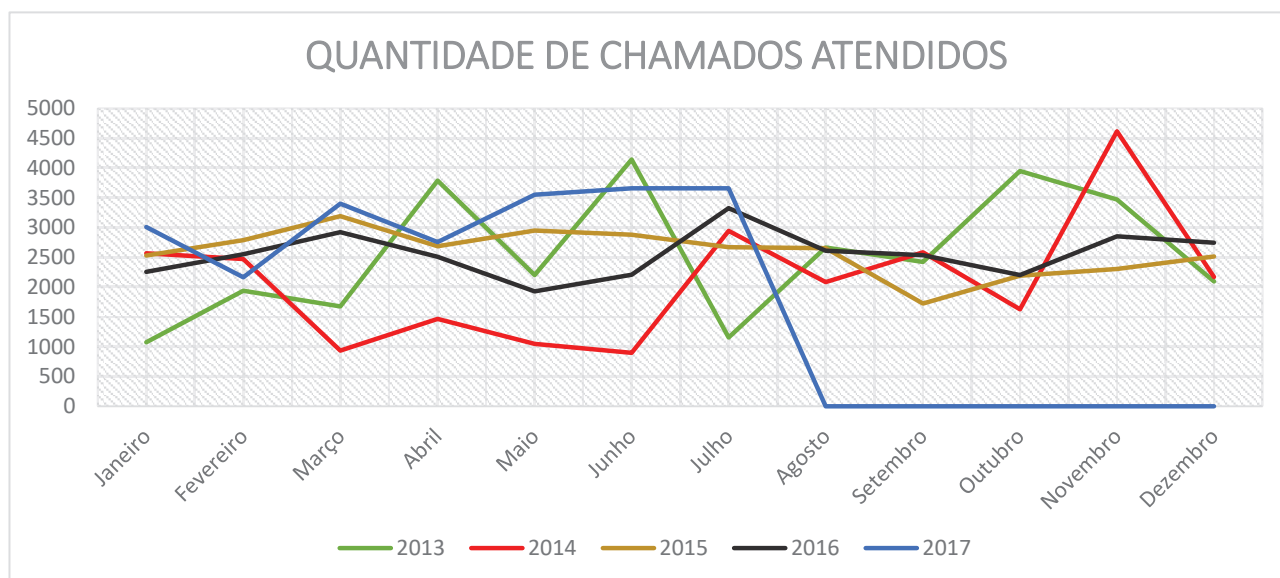
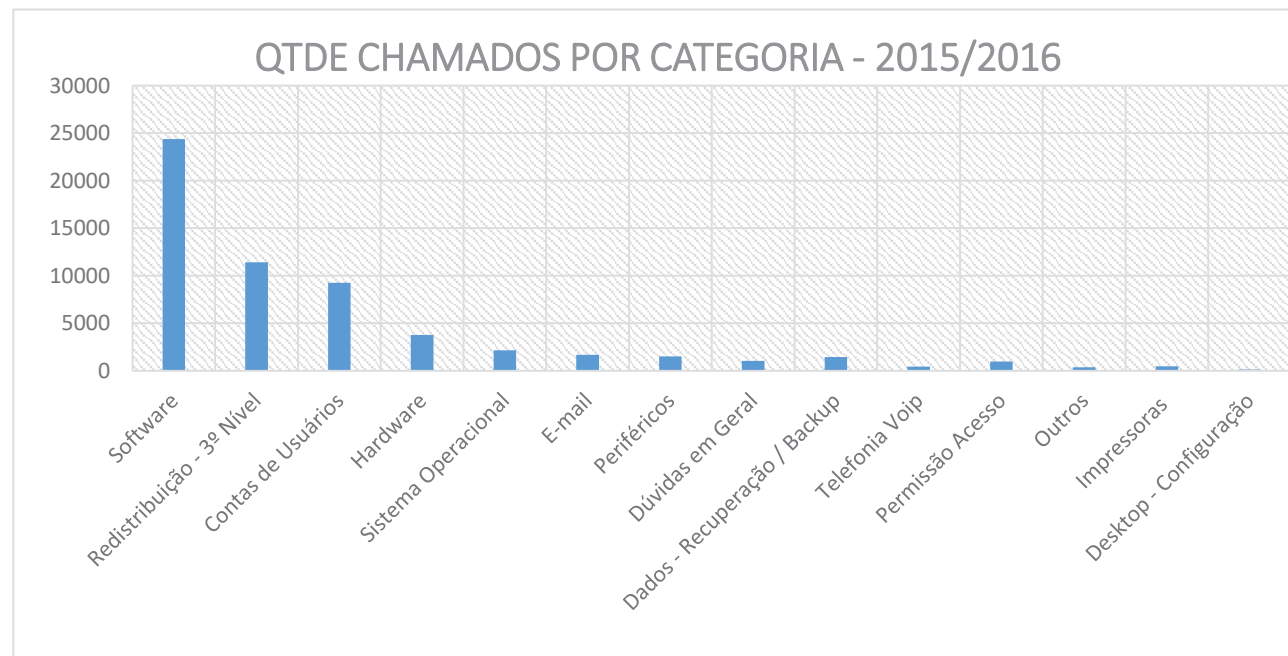


Figura 3: Qtde Chamados por Categoria – 2015/2016





14.3.3. Poderá haver picos de demandas em alguns meses do ano, em função da necessidade de instalação de novos microcomputadores em substituição a equipamentos fora de garantia. Esses picos sazonais deverão ser absorvidos pelas equipes sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviço contratados, e sem que isso implique qualquer alteração no valor mensal do contrato.

14.4. **PLATAFORMA DE SOFTWARE, HARDWARE E NÚMERO DE USUÁRIOS**

14.4.1. Os equipamentos de hardware, software e sistemas de informação destinados à utilização pelos servidores e colaboradores da CONTRATANTE, assim como o número de usuários encontram-se descritos no **Encarte X – Infraestrutura Tecnológica**. São realizadas contratações periódicas de novos equipamentos para substituição dos existentes, quando do encerramento do período de garantia. Do parque computacional atual foram renovados em 2017:

- 50% dos microcomputadores com garantia válida até 2020;
- 100% dos notebooks com garantia válida até 2021.

14.5. **INSTALAÇÕES PRÉDIAS**

14.5.1. 1 (um) edifício sede localizado no Setor Bancário Norte (SBN), Quadra 2, Bloco L, Lote 06, CEP: 70.040-031 composto por 13 pavimentos dotado de ambiente específico com cerca de 14 salas de reuniões e 1(um) auditório com capacidade aproximada de 300 pessoas, 1 (um) arquivo central e 3 (três) salas destinadas ao setor de patrimônio e almoxarifado no Edifício Brasília Rádio Center localizado na Asa Norte na quadra 702.

14.6. **EVENTOS**

14.6.1. Nas instalações da CONTRATANTE ocorrem em média cerca de 10 (dez) Eventos semanais, entre reuniões, apresentações, treinamentos, entre outros, podendo haver eventual simultaneidade em 40% deste quantitativo. Faz-se necessário a preparação das salas com antecedência e eventualmente a presença de ao menos 02 (dois) Analista do Serviço de Suporte Técnico e Atendimento a Eventos.

14.6.2. Uma agenda mensal regular de encontros é organizada por uma área responsável da CONTRATANTE e disponibilizada à área de TI com os eventos previstos para cada dia do mês. Essa agenda apresenta a quantidade de eventos diários, de participantes, salas utilizadas e equipamentos necessários. A partir dessa agenda, a área



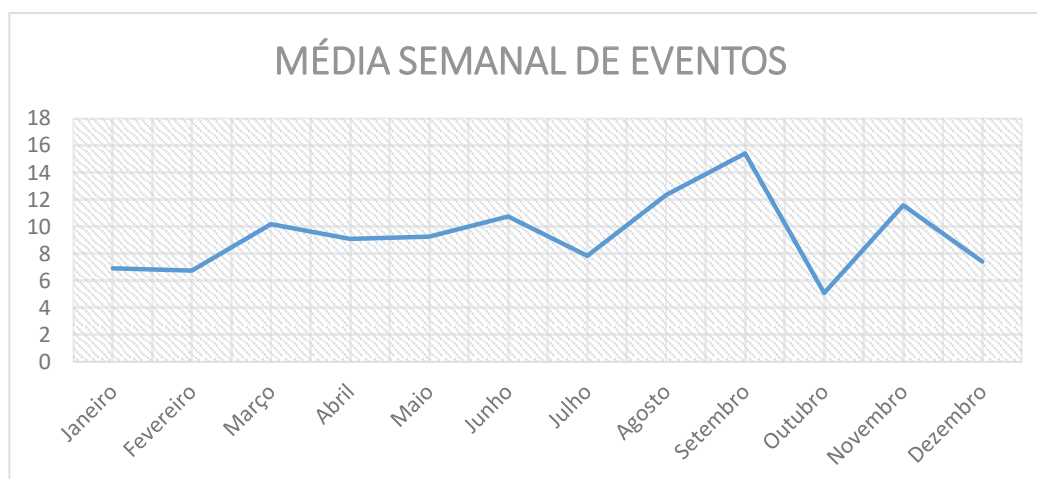
Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

de TI se organiza a fim de sustentar as demandas por recursos de tecnologia da informação. Abaixo segue a quantidade mensal de eventos realizados e participantes em 2016.

Tabela 6: Histórico de Eventos

AGENDA DE EVENTOS DE 2016			
PERÍODO	QTDE MENSAL	QTDE PARTICIPANTES	MÉDIA SEMANAL
Janeiro	83	1245	7
Fevereiro	81	1710	7
Março	122	2078	10
Abril	109	2117	9
Maiο	111	2106	9
Junho	129	2006	11
Julho	94	1741	8
Agosto	148	2741	12
Setembro	185	2880	15
Outubro	61	1392	5
Novembro	139	3219	12
Dezembro	89	2189	7

Figura 4: Média Semanal de Eventos





Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

14.6.3. O atendimento atual aos eventos funciona regularmente com equipe constituída por profissionais alocados para suprir demandas específicas desses encontros.

14.6.4. Em função da natureza e particularidade dos eventos a CONTRATADA deverá manter equipe mínima dedicada de 2 (dois) analistas de suporte presencial a eventos – 2º nível para atendimento aos eventos.

14.6.4.1. Nos casos em que exista a necessidade de reforçar a equipe mínima citada no item 14.6.4, a remuneração dar-se-á pelo uso da unidade denominada diárias a partir do 4º (quarto) analista de suporte presencial a eventos – 2º nível.

14.6.5. Eventualmente, há necessidade de atendimentos em finais de semana, feriados ou após as 19:00. Nesses casos, a empresa é comunicada com antecedência mínima de 1 (um) dia do evento para organizar-se. Nos casos em que não é possível a previsão com antecedência, essencialmente em ocasiões após as 19:00 hs, o atendimento é realizado e posteriormente aferido o tempo gasto.

14.6.6. A cada 4 (quatro) anos, a CONTRATANTE realiza a Avaliação Quadrienal, com objetivo de avaliar o desempenho de todos os cursos brasileiros de Pós-Graduação stricto sensu. Neste ano entre julho e agosto ocorre a edição de 2017 deste evento com duração de 6 (seis) semanas. Participam do Evento aproximadamente 1.600 consultores, divididos de maneira equitativa por semana. Desta forma, a cada semana aproximadamente 300 pessoas estarão presentes nas instalações da CONTRATANTE e demandarão atendimento de TIC. Algumas semanas antes do Evento são realizadas reuniões de preparação, e após seu término são realizadas outras reuniões até a conclusão dos trabalhos prevista para o final do ano.

Tabela 7: Histórico Quadrienal 2017

AGENDA QUADRIENAL 2017 (04/07 a 11/08)			
PERÍODO	QTDE SALAS	QTDE CONSULTORES	QTDE TÉCNICOS TIC
1ª SEMANA	12	289	14
2ª SEMANA	13	340	14
3ª SEMANA	12	268	18
4ª SEMANA	14	337	18
5ª SEMANA	8	300	8



6ª SEMANA	5	78	8
-----------	---	----	---

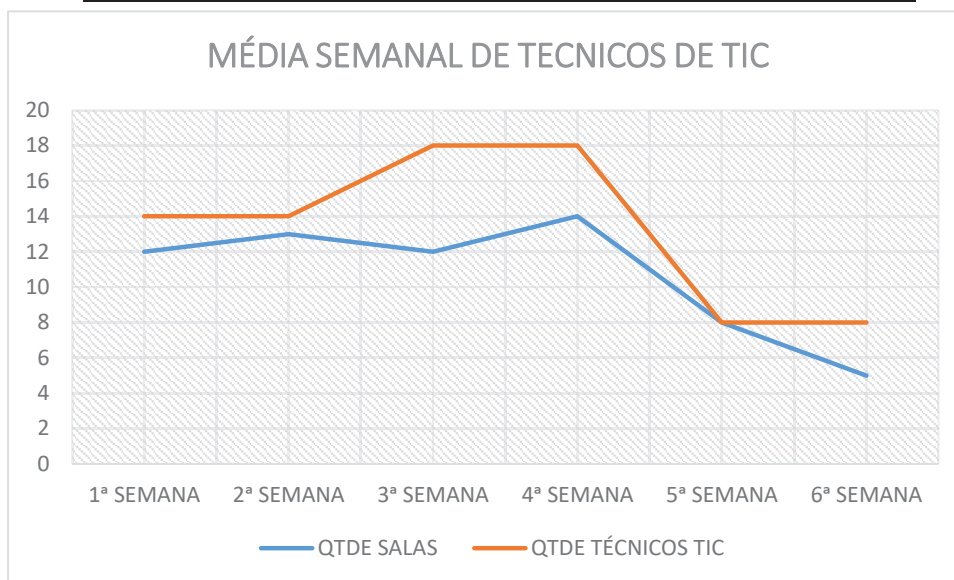


Figura 5: Média Semanal de Técnicos de TIC

15. VOLUME DOS SERVIÇOS A SER CONTRATADO

15.1. A quantidade estimada de serviços a ser contratada encontra-se na tabela a seguir.

LOTE ÚNICO				
ITEM	SERVIÇOS	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTDE ANUAL
1	Suporte Técnico e Atendimento de TIC à usuários e a Eventos.	Atendimento e Suporte Técnico aos usuários e Eventos da CAPES quanto ao uso autorizado dos recursos de TIC da Instituição.	Fixo mês	12
2	Extraordinário de Suporte Técnico e Atendimento de TIC à Eventos.	Reforço de equipe para Atendimento a consultores e outros usuários dos recursos de TIC que participam de eventos realizados na CAPES.	Diária	1000



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

15.2. Para o item 2 “Serviços Extraordinários de Suporte Técnico e Atendimento de TIC à Eventos” serão executados sob demanda e de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, sem garantia de consumo mínimo ao longo da vigência do contrato.

16. ESTIMATIVA DE PREÇOS

16.1. A estimativa de preços baseou-se em levantamentos preliminares realizados por meio de consultas a empresas fornecedoras, conforme reza o art. 2º, inciso IV, da IN nº 05 de 27/06/2014, c/c seu § 2º. Desta forma, o valor máximo estimado para esta contratação segue descrito conforme tabela abaixo:

Tabela 8: Estimativa de Preços

ITEM	SERVIÇOS	UNIDADE	QTDE ANUAL	VALOR MÁXIMO MENSAL (R\$)	VALOR MÁXIMO ANUAL (R\$)
1	Atendimento e Suporte Técnico de TIC à usuários	Fixo mês	12	R\$ 173.664,61	R\$ 2.083.975,30
2	Extraordinários de Suporte Técnico de TIC à eventos	Diária	1.000	R\$ 703,19	R\$ 703.185,25
TOTAL (R\$)					R\$ 2.787.160,55

16.2. O valor total estimado para esta contratação é de **R\$ 2.787.160,55** (Dois milhões, setecentos e oitenta e sete mil, cento e sessenta reais e cinquenta e cinco centavos).

17. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

17.1. A tabela abaixo apresenta o cronograma físico-financeiro de execução contratual.

Tabela 9: Cronograma de Execução

SERVIÇO	FORMA DE PGTO.	QTD E	PARCELA	PRAZO DE PGTO.
Suporte Técnico e Atendimento de TIC à Usuários e Eventos.	Fixo Mensal	12	100% do valor mensal do contrato em caso de cumprimento dos níveis de serviços.	Em até 10 dias após a apresentação da Nota Fiscal devidamente



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

Extraordinários de Suporte Técnico e Atendimento de TIC à eventos.	Fixo Mensal	1000	Sob demanda	atestada pela fiscalização
--	-------------	------	-------------	----------------------------

17.2. O recurso orçamentário para atender a despesa desta aquisição está previsto no Orçamento Geral da CAPES, no PTRES 136549, Fonte 100 e Elemento de Despesa 33.90.39.28.

17.3. A contratação para exercício subsequente estará submetida à dotação orçamentária própria prevista para atendimento, a ser consignada pela CONTRATANTE na Lei Orçamentária da União.

18. HABILITAÇÃO

18.1. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da Licitante, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei.

18.2. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, devem comprovar a aptidão da licitante para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas com o objeto da presente licitação, conforme os requisitos a seguir:

18.2.1. Experiência na prestação, de forma satisfatória, de serviços de suporte técnico de TIC a usuários com o uso de indicadores de níveis de serviços e catálogo de serviços, no período de 12 (doze) meses ininterruptos, em ambiente com parque computacional de no mínimo 600 (seiscentas) estações de trabalho, entre desktops e notebooks, conectadas em pelo menos uma rede corporativa, com as características a seguir.



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

- a) Sistema Operacional: Windows 7 ou 10;
- b) Correio Eletrônico: Microsoft Outlook;
- c) Suítes de escritório: Microsoft Office versão 2013 ou superior;
- d) Navegadores Internet: Internet Explorer, Mozilla Firefox.

18.2.2. Experiência na prestação, de forma satisfatória, de serviços de suporte técnico de TIC a usuários com o uso de indicadores de níveis de serviços e catálogo de serviços, no período de 12 (doze) meses ininterruptos, em ambiente com no mínimo 600 (seiscentos) usuários.

18.2.3. Experiência na prestação, de forma satisfatória, de serviço de operação de central de serviços voltados a suporte técnico a usuários de TIC, no período de (12) doze meses ininterruptos, utilizando sistema de gestão de chamados em conformidade com as melhores práticas da ITIL. O sistema de gestão de chamados deve ter implementado, no mínimo, catálogo de serviços, indicadores de níveis de serviços e geração de relatórios.

18.2.4. Experiência na prestação, de forma satisfatória, de serviço de operação de central de serviços de TIC com o uso de indicadores de níveis de serviços e catálogo de serviços, no período de 12 (doze) meses ininterruptos, com registro comprovado de no mínimo 1.200 (mil e duzentos) chamados mensais.

18.3. O Atestado de Capacidade Técnica tem por objetivo avaliar a experiência do LICITANTE na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. O quantitativo solicitado de 50% sobre o total de cada item demonstra razoabilidade e preserva critérios mínimos de avaliação, para que seja efetuada a contratação de uma empresa que tenha reais condições de executar o objeto em referência.

18.4. Cabe esclarecer que os quantitativos de 600 (seiscentos) usuários, 600 (seiscentas) estações de trabalho, 1.200 (mil e duzentos) chamados mensais são justificáveis em razão de que representam valor igual ou inferior a 50% do volume para os quais se espera atendimento neste contrato, sendo este percentual considerado razoável e plenamente compatível em quantidades e características, os quais demonstrarão a capacidade do futuro fornecedor em prestar a integralidade dos serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei no 8.666/93.



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

18.5. Será aceita a somatória de Atestados de Capacidade Técnica para comprovação da experiência da LICITANTE na execução dos serviços objeto desta contratação.

18.6. A CONTRATANTE poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela LICITANTE.

18.7. Todos os documentos da Habilitação Técnica e Econômico-Financeira deverão ser apresentados juntamente com a Proposta de Preços.

19. VISTORIA TÉCNICA

19.1. É facultado a licitante, caso seja necessário levantar in loco subsídios que possam influir na formulação da proposta a ser oferecida para a execução do objeto da contratação, essa poderá realizar vistoria técnica nas instalações do órgão, no prazo de até 48h (quarenta e oito) horas corridas antes da data de abertura da licitação, durante o horário de funcionamento regular da CONTRATANTE.

19.2. O agendamento deverá ser previamente efetuado nos telefones de contatos da CONTRATANTE, mencionando as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual estará efetuando a vistoria.

19.3. Endereço e telefones para agendamento de vistoria:

- CAPES – Setor Bancário Norte, Quadra 02, Bloco L, Lote 06, Edifício CAPES, Cep: 70.040-31;
- Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI);
- Telefones: (61) 2022-6100 / (61) 2022-6101 / (61) 2022-6103.

19.4. Quando da vistoria, a licitante deverá se inteirar e ter pleno conhecimento de todos os aspectos da natureza e do escopo dos serviços, das condições ambientais e técnicas, bem como sua complexidade e logística envolvidas, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses elementos de contratação.

19.5. Efetuada a vistoria será lavrada, por representante da equipe técnica da CONTRATANTE, designado para tanto, o respectivo Atestado de Vistoria, **Encarte XI – Modelo de Atestado de Vistoria**, o qual deverá



ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando-o, oportunamente, à sua proposta.

19.6. Aquelas Licitantes que não optarem pela vistoria deverão, juntamente com sua proposta, apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, que assumem total responsabilidade por este fato e que não utilizarão deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avanços técnicos ou financeiras com este Órgão, na forma deste Termo de Referência.

20. PROPOSTA DE PREÇOS

20.1. A proposta de preço a ser apresentada deverá seguir a forma definida a seguir, bem como conforme condições previstas pelo artigo 17, § 4º, do Decreto no 5.450/2005.

20.2. O preço unitário e total, deverão estar de acordo com os preços praticados no mercado, conforme estabelece o art. 43, inciso IV, da Lei nº 8.666/93, em algarismo e por extenso, expresso em moeda corrente nacional (R\$), considerando as especificações constantes no Termo de Referência.

20.3. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

20.4. A apresentação dos demonstrativos de preço unitário e total, deverá seguir o modelo do **Encarte I – Modelo para Apresentação de Proposta de Preços** deste Termo de Referência.

20.5. Deverão estar incluídos no preço todos os insumos necessários ao completo atendimento do objeto e outras derivadas da prestação de serviços, tais como despesas com mão de obra, impostos, taxas, seguros e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços objeto desta licitação.

21. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

21.1. Os serviços serão prestados mensalmente sob a forma de Execução Indireta e pelo regime de Empreitada por Preço Global. O



regime de Empreitada por Preço Global é justificável por se tratar de uma única solução de TIC.

21.2. 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 padrões de qualidade exigidos para os serviços fornecidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários.

21.3. Neste modelo de execução não há a caracterização da subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e o CONTRATANTE. A prestação dos serviços não será baseada em postos de trabalho.

21.4. A Ordem de Serviço é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e que servirá de consulta base para fins de auditoria e consequente pagamento dos serviços.

21.5. A CONTRATANTE deverá abrir no início de cada período mensal uma Ordem de Serviço (OS), cujo modelo consta no **Encarte III – Modelo de Ordem de Serviço** que dará autorização a CONTRATADA para a execução dos serviços objeto desta contratação.

21.6. Os serviços serão prestados pela CONTRATADA somente se houver uma Ordem de Serviço aberta autorizando a execução pela CONTRATANTE.

21.6.1. Em situações excepcionais, diante da emergência comprovada para execução de algum serviço, poderá ser autorizado pela CONTRATANTE, em caráter provisório. Contudo, posteriormente deverá ser registrada a autorização, sendo apurados os resultados para posterior pagamento pelos serviços prestados.

21.7. 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 TIC disponibilizadas pela CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são



calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

21.8. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura) 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, Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços – INMS, que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores citados.

21.9. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

21.10. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

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

Tabela 10: Mecanismos de Comunicação

DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PRIORIDADE
Ofício	Instruções diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Instruções diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Autorização para a prestação do serviço	Contratante	Contratada	Mensal ou eventual
Relatório de Execução dos Serviços	Demonstrar as condições em que os serviços	Contratada	Contratante	Mensal



	foram executados			
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal ou eventual
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal ou eventual
Ata de reunião	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário

22. CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

22.1. Os serviços serão prestados nas instalações da CONTRATANTE e todos os profissionais da equipe envolvida permanecerão na sede da CONTRATANTE durante o período de prestação dos serviços.

22.2. A Central de Suporte e Serviços de TIC deverá funcionar ininterruptamente durante todo o horário de expediente regular da CONTRATANTE, que é das 8:00 as 19:00 horas. Os atendimentos de 1º e 2º nível deverão ser prestados durante todo esse horário.

22.3. Os canais de acesso a Central de Suporte e Serviços de TIC serão providos pela CONTRATANTE através de:

- a) Telefone;
- b) Sistema de Gestão de Chamados;
- c) E-mail.

22.4. Os chamados abertos em dia não útil ou fora do horário compreendido entre as 8:00 e 19:00 horas, nos dias úteis, o prazo para cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço começa a ser contabilizado a partir do início do expediente normal do dia útil seguinte ao da abertura do chamado.



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

22.5. Os custos extras oriundos de serviços executados fora do horário de expediente da CONTRATANTE serão de total responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE.

22.6. Para não comprometer as atividades da CONTRATANTE, serviços que demandem manutenções dos recursos existentes, implantações de novos ambientes, migrações ou alterações da estrutura instalada, poderão ser executadas fora do horário regular de expediente da CONTRATANTE, finais de semana ou feriados. Tais atividades ocorrerão após agendamento prévio e autorização da CONTRATANTE.

22.7. EVENTOS

22.7.1. A remuneração da prestação dos serviços de Suporte Técnico e Atendimento de TIC a Eventos durante o horário normal de expediente da CONTRATANTE é parte integrante do pagamento fixo devido a CONTRATADA.

22.7.2. Em função das características particulares e do grande volume de Eventos nas dependências da CONTRATANTE, eventualmente haverá necessidade de prestação de serviços de Suporte Técnico e Atendimento de TIC a Eventos após as 19:00 hs e/ou aos sábados e domingos.

22.7.3. Em períodos específicos, de grandes Eventos, como é o caso da Avaliação Quadrienal existe a necessidade da ampliação do quantitativo de profissionais que prestam Suporte Técnico e Atendimento de TIC a Eventos.

22.7.4. Nessas ocasiões, a CONTRATANTE acionará a CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias para que a empresa possa se organizar e reforçar o seu quadro de técnicos.

22.7.5. Uma Ordem de Serviço específica, a critério da CONTRATANTE, poderá ser emitida para estas ocorrências.

22.7.6. O Suporte Técnico e Atendimento de TIC a eventos realizado após as 19:00 hs, aos sábados e domingos será remunerado pela utilização da métrica diárias. A mesma métrica será utilizada como forma de remuneração caso haja demanda de ampliação do quantitativo de técnicos durante Eventos especiais.

22.7.6.1. Para efeito de cálculo 1(uma) diária equivale a 8 horas trabalhadas.



22.7.6.2. Em ocorrências que o tempo total de 1 (uma) diária não for atingido, a remuneração será proporcional as horas trabalhadas.

22.7.6.3. Os serviços de Suporte Técnico e Atendimento de TIC a eventos realizados após as 19:00 hs, aos sábados e domingos não será caracterizado como execução de horas extras.

22.7.6.4. O faturamento dar-se-á por métrica específica definida neste Termo de Referência. Caso haja custos adicionais, como pagamento de horas extras entre outros cabe a CONTRATADA assumir com tais custos.

22.7.7. A CONTRATANTE poderá estabelecer processo específico de abertura de chamados de atendimentos a Eventos e disponibilizar os mecanismos necessários. Nesse caso a CONTRATADA deverá adotar o processo durante a prestação dos serviços sem impacto no custo.

23. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

23.1. A execução do Contrato, nos termos do § 1º do art. 67 e art. 73, ambos da Lei nº 8.666/93, será acompanhada e fiscalizada por servidores designados pela CONTRATANTE mediante Portaria, anotando todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, e atestarão as notas fiscais e/ou faturas apresentadas para fins de pagamento.

23.2. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

23.2.1. A tabela a seguir apresenta os papéis e responsabilidades acerca dos atores envolvidos na Gestão contratual.

Tabela 11: Papéis e Responsabilidades

PAPEIS	DESCRIÇÃO	RESPONSABILIDADES
Gestor do Contrato	Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por	1. Promover a reunião de abertura do contrato com a presença mínima dos Fiscais, do Preposto, Supervisor e demais representantes da CONTRATADA e CONTRATANTE. 2. Promover reuniões de controle e acompanhamento da execução contratual mediante a participação dos fiscais e preposto da CONTRATADA.



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

PAPEIS	DESCRIÇÃO	RESPONSABILIDADES
	autoridade competente.	3. Confecção e assinatura das Ordens de Serviço, juntamente como o Fiscal Requisitante, para fins de encaminhamento formal das OS ao Preposto da CONTRATADA. 4. Encaminhamento à Área Administrativa da CONTRATANTE de eventuais pedidos de modificação contratual. 5. Manutenção do Histórico de Gerenciamento do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem cronológica. 6. Receber o relatório dos serviços executados aprovado pelo Fiscal Técnico e encaminhar o Termo de Recebimento Definitivo ao Preposto para emissão da documentação de faturamento. 7. Encaminhamento de indicação de sanções para Área Administrativa do CONTRATANTE. 8. Confecção e assinatura, do Termo de Recebimento Definitivo, juntamente com o Fiscal Requisitante, para autorização da emissão da Nota Fiscal e consequente encaminhamento para pagamento. 9. Receber a documentação de faturamento e de manutenção das condições contratuais, analisar juntamente com o Fiscal Administrativo e encaminhar providências de pagamento. 10. Encaminhar documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências. 11. Elaborar juntamente com o Fiscal Técnico o Plano de Inserção, proporcionando ações que garantam os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais necessários ao desempenho das atividades técnicas exigidas neste instrumento.
Fiscal Requisitante	Servidor representante da Área requisitante da solução, indicado pela	1. Confecção e assinatura das Ordens de Serviço, juntamente como o Gestor do Contrato, para fins de encaminhamento



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
 Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

PAPEIS	DESCRIÇÃO	RESPONSABILIDADES
	autoridade competente dessa área.	formal das OS ao Preposto da CONTRATADA. 2. Homologar o serviço prestado. 3. Confeção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, juntamente com o Gestor do Contrato, para fins de encaminhamento para pagamento com base nas informações produzidas.
Fiscal Técnico	Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação - TI, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.	1. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando ao Fiscal Requisitante ou ao Gestor do contrato ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas. 2. Receber o Relatório dos Serviços Executados e encaminhar o Termo de Recebimento Provisório ao Preposto, informando que será iniciada a avaliação dos resultados apresentados. 3. Analisar e verificar se os serviços foram prestados em conformidade com os padrões de qualidade definidos nesse Termo de Referência e seus anexos.
Fiscal Administrativo	Servidor representante da área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.	1. Verificar aderência da CONTRATADA aos termos contratuais. 2. Verificar regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias em relação à contratada.
Preposto da Contratada	Representante da contratada, 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	1. Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA, objetivando garantir a execução dos serviços dentro dos prazos estabelecidos e atendendo todos os requisitos de qualidade. 2. Participar periodicamente, a critério da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento da execução dos serviços. 3. Consolidar, emitir e encaminhar mensalmente os Relatórios dos Serviços Prestados aprovados.



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

PAPEIS	DESCRIÇÃO	RESPONSABILIDADES
	administrativas referentes ao andamento contratual.	
Equipe Técnica da CONTRATADA	Composta pelos profissionais, envolvidos diretamente na prestação dos serviços.	1. Desempenhar atividades sob sua competência inerentes aos serviços objeto desta contratação.

23.2.2. Os servidores designados como Fiscais obedecerão às disposições de normas e resoluções internas da CONTRATANTE, assim como do Art. 30 da Instrução Normativa Nº 4 da SLTI/MP, de 11 de setembro de 2014.

23.3. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

23.3.1. Serão utilizados como critérios de aferição dos resultados os “Níveis Mínimos de Serviço” que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho e disponibilidade.

23.3.2. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e características dos serviços a serem contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA e os descontos a serem aplicados na fatura, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado.

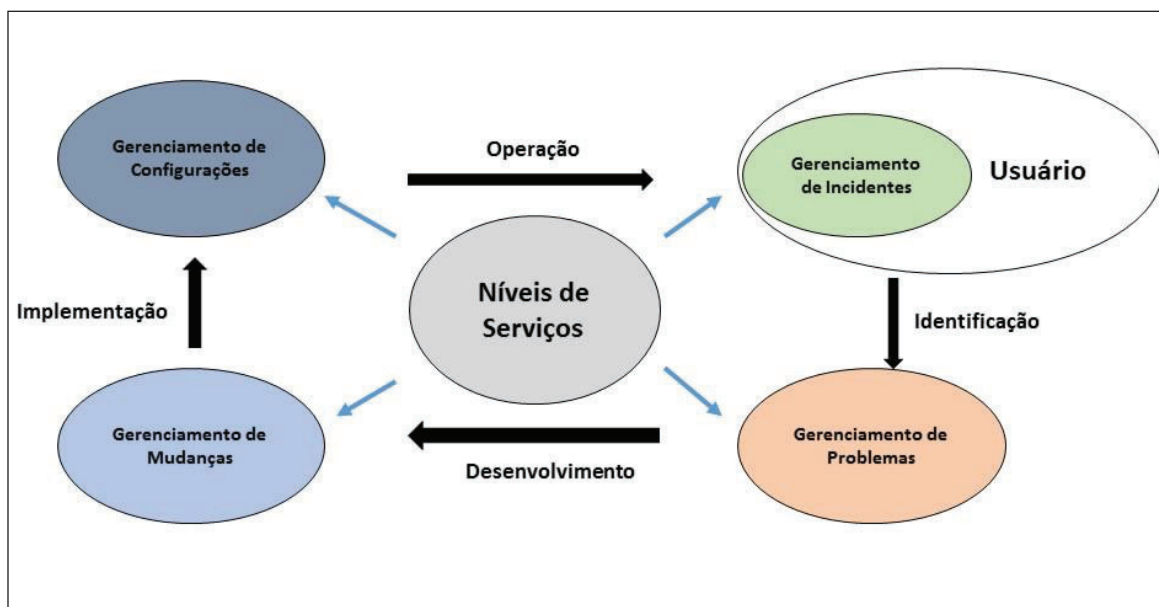
23.3.3. A operação da Central de Serviços de Suporte Técnico e Atendimento de TIC, que atuará em parte do processo de Gerenciamento de Incidentes, se relacionará com outros processos de gerenciamento de serviços que poderão fornecer informações ao controle dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço. Esses processos ainda não foram instituídos. No entanto a área de TIC da CONTRATANTE poderá implantá-los. A figura abaixo exemplifica a interação entre esses processos:

Figura 6: Processos de Gerenciamento de Serviços

23.3.4. A partir do início da execução dos serviços, os primeiros 3 (três) meses deverão ser considerados como período de estabilização, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder com todos os ajustes que se mostrarem necessários tanto em relação ao dimensionamento como qualificação da equipe e também quanto à ferramenta de gerenciamento de chamados, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

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

23.3.6. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (INMS)



exigidos na execução dos serviços objeto desta Contratação estão definidos no **Encarte IX – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços**.

23.4. FORMAS DE ACOMPANHAMENTO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

23.4.1. A CONTRATADA deverá elaborar relatórios de acompanhamento a partir de informações dos serviços prestados, extraídas do Sistema de Gestão de Chamados e/ou outros relacionados



aos serviços disponibilizados pela CONTRATANTE, inclusive com gráficos.

23.4.2. Os relatórios serão mensais ou em intervalos pré-definidos pela CONTRATANTE e deverão permanecer armazenados e disponíveis para consulta, sendo de responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o ambiente de armazenamento e da CONTRATANTE em disponibilizá-lo.

23.4.3. Periodicamente, em intervalos pré-definidos pela CONTRATANTE, serão feitas reuniões com a CONTRATADA, para acompanhamento da execução dos serviços. Nestas reuniões a CONTRATADA deverá apresentar relatórios de execução, análise de resultados e adoção de iniciativas para adequação da melhora contínua da qualidade da prestação dos serviços.

23.4.4. A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado, o relatório gerencial dos Serviços Prestados, no qual deverão constar os atendimentos realizados no período e os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços alcançados.

23.4.5. O Relatório será encaminhado para a CONTRATANTE, que analisará os resultados apresentados. Glosas serão aplicadas quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados.

24. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

24.1. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação de serviço. No último período de prestação de serviço, o pagamento referente à última parcela deverá observar, além dos Níveis Mínimos de Serviço, a efetiva realização da transferência de conhecimento descrita neste Termo de Referência.

24.2. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, desde que devidamente atestada pela fiscalização, acompanhada do relatório gerencial mensal e dos documentos complementares exigidos.

24.3. Somente após a aprovação do Relatório de Execução dos Serviços e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a Nota Fiscal de faturamento.



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

24.4. O valor mensal a ser faturado será calculado baseado nos resultados (Indicadores de Nível de Serviço) alcançados pela CONTRATADA na prestação do serviço, descontando multas e os valores glosados pelo não atendimento das metas estabelecidas, observando os Níveis Mínimos de Serviço constantes neste Termo de Referência. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$VP_{\text{Mensal}} = \left[\frac{(VTA_{\text{Contratado}})}{12} - (Ajuste_{\text{Nível de Serviço}} + Multas) \right]$$

Onde:

VP =	Mensal	valor pago mensal à CONTRATADA.
VTA =	Contratado	valor total anual contratado em CONTRATO.
Ajuste Serviço =	Nível de	percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis mínimos de serviços.
Multas =		multas aplicadas.

24.5. Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese da CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

24.6. O pagamento será efetuado com a apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is) / Fatura(s), uma vez que tenham sido cumpridos, no que couber, todos os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, juntamente com os documentos de aceite.



24.7. Nos casos de obrigatórias, as Notas Fiscais devem ser eletrônicas, conforme disposições contidas no inc. I Cláusula Segunda do Protocolo ICMS 42, de 03 de julho de 2009.

24.8. Deverão também estar discriminados nas Notas Fiscais Eletrônicas os dados bancários do credor para emissão da ordem(s) bancária(s) e as devidas retenções tributárias a serem feitas pela instituição, conforme o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996.

24.9. Caso a empresa seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES NACIONAL ou SUPER SIMPLES, deverá apresentar a nota fiscal eletrônica, do Anexo IV da IN/RFB nº 1234, de 11/01/2012, alterada pela Instrução Normativa RFB nº 1.244, de 30 de janeiro de 2012, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições.

24.10. Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à CONTRATADA pelo representante da CONTRATANTE com as ressalvas devidas, no prazo de até 07 (sete) dias da apresentação, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

24.11. As Notas Fiscais deverão ser obrigatoriamente acompanhadas das comprovações de regularidade fiscal, constatada por meio de consulta “on-line” ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação prevista no art. 29 da Lei nº 8.666/93.

24.12. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo Gestor do Contrato, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.

25. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

25.1. Fundamentada no artigo 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e no art. 28 do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, a CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar com a União e será



descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores da CONTRATANTE, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência, em Contrato ou em Edital, e demais cominações legais quando:

- a) Apresentar documentação falsa;
- b) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- d) Comportar-se de modo inidôneo;
- e) Não mantiver a proposta;
- f) Deixar de entregar documentação exigida no edital;
- g) Deixar de assinar o Contrato;
- h) Cometer fraude fiscal.

25.2. 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.

25.3. Sem prejuízo das sanções previstas anteriormente, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de inexecução parcial ou total da obrigação, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- a) **Advertência escrita:** quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos à CONTRATANTE, desde que não caiba aplicação de sanção mais grave.
- b) **Inexecução parcial:** hipótese em que fique caracterizada a não observância dos termos contratuais, que tenham como consequência a não execução de parte dos serviços conforme o disposto no Termo de Referência. A inexecução parcial restará configurada a partir da ocorrência de uma das hipóteses elencadas a seguir:
 - I. Atraso superior a 5 (cinco) dias úteis para o início da prestação dos serviços. Para cada dia de atraso será cobrada multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal da Fatura, limita a incidência a 5 (cinco) dias.
 - II. Incidência de glosas iguais ou superiores a 20% do valor máximo do faturamento mensal por 3 (três) meses em um



período de exercício anual.

- III. Abandono parcial das atividades de prestação de serviços.

A inexecução parcial ensejará a aplicação de multa contratual de 10% do faturamento nominal mensal, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

- c) **Inexecução total:** considera-se inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços, a qual restará caracterizada pela ocorrência de uma das hipóteses elencadas a seguir:

- I. Atraso superior a 10 (dez) dias úteis para o início da prestação dos serviços. Para cada dia de atraso será cobrada multa de 0,3% (três décimos por cento) do valor mensal da Fatura, limita a incidência a 10 (dez) dias.
- II. Incidência de glosas iguais ou superiores a 20% do valor máximo do faturamento mensal por 4 (quatro) meses em um período de exercício anual.
- III. Completo abandono das atividades de prestação de serviços.

A inexecução total ensejará a aplicação de multa de 15% sobre o valor do faturamento nominal anual do contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

- d) Suspensão temporária de participar de licitação e impedimento para contratar com a CONTRATANTE por prazo não superior a 2 (dois) anos nos termos do Art. 87, III, da Lei nº 8.666/1993.
- e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes, após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior.

25.4. Multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), no caso da inobservância do prazo para apresentação da garantia fixado no subitem 27.1; o atraso superior a 30 (trinta) 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;



25.5. As multas poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência, suspensão temporária para licitar e contratar com a Administração da CONTRATANTE e impedimento de licitar e contratar com a União, descontando-a do pagamento a ser efetuado.

25.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores SICAF.

25.7. As sanções também serão registradas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, instituído pela Portaria CGU nº 516/10, quando cabível.

25.8. As multas a que se referem os itens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, da garantia contratual ou cobradas diretamente da empresa CONTRATADA, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com os ajustes em função do descumprimento de Níveis Mínimos de Serviço definidos no **Encarte IX – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços**.

25.9. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui a possibilidade de aplicação de outras, previstas na Lei nº 8.666/93, inclusive responsabilização do licitante vencedor por eventuais perdas e danos causados à Administração.

25.10. 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, observando o princípio da proporcionalidade.

26. FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA CONTRATUAL

26.1. O prazo de vigência contratual é de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura, e poderá ser prorrogado mediante termo aditivo por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do Art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

26.2. O prazo para assinatura do contrato será de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de convocação pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte e desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo órgão.

26.2.1. A recusa injustificada da licitante em assinar o contrato no prazo acima estabelecido caracterizará descumprimento total da obrigação, sujeitando-se às sanções legalmente cabíveis.



26.3. A empresa CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários na prestação dos serviços, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos do § 1º e 2º, do artigo 65, da Lei nº 8.666/1993, com suas posteriores alterações.

27. GARANTIA CONTRATUAL

27.1. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, correspondente a 10% (dez por cento) do valor total do Contrato, na modalidade a ser escolhida pela mesma, que ficará sob a responsabilidade da CONTRATANTE, consoante o §1º do art. 56 da Lei nº 8.666/93.

27.1.1. A garantia somente será liberada após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros.

27.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

27.2.1. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

27.2.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

27.2.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA;

27.2.4. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CONTRATADA.

27.3. 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.

27.4. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

27.5. Será considerada extinta a garantia:

27.5.1. 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;

27.5.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique ocorrências detectadas até esse prazo.

27.6. A garantia prestada pela empresa contratada caberá o prazo de execução do contrato e mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

28. REAJUSTE CONTRATUAL

28.1. Será concedido reajuste dos preços dos serviços continuados com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, nos termos do Art. 40, inciso “XI”, da Lei Federal nº 8.666/1993, desde que observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, contado da data limite para a apresentação da proposta.

28.2. O reajuste dos preços será feito pela aplicação do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo).

28.3. Caso venha a ser criado índice setorial específico para reajustamento de contratos de TI a Administração poderá, a seu critério, substituir o IPCA pelo índice setorial.

28.4. Não está previsto o instrumento de “repactuação” para o presente CONTRATO, nos termos do Art. 37 da IN 02/2008 – SLTI/MPOG, uma vez que o presente CONTRATO é puramente de prestação de serviços, sem qualquer previsão ou demanda de dedicação exclusiva de mão de obra.

28.5. O reajuste deve abranger o período de somente um ano, contado a partir da data limite para apresentação das propostas, devendo, os demais reajustes, serem efetuados de acordo com o índice indicado acima, quando se completarem períodos múltiplos de um ano, contados sempre desse marco inicial.

28.6. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à contratada a importância



calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

28.7. Nas aferições finais, o índice utilizado para o reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

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

28.9. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento de preço do valor remanescente.

29. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

29.1. TRANSIÇÃO INICIAL DO CONTRATO

29.1.1. A transição inicial do contrato é o momento em que a CONTRATADA assume a responsabilidade, de forma gradual, pelos serviços prestados pelo fornecedor anterior, preparando-se para o início efetivo da operação.

29.1.2. A transição inicial é um período de estabilização, no qual haverá a etapa de repasse dos serviços, compreende o processo de absorção pela CONTRATADA do negócio da CONTRATANTE e dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

29.1.3. A execução dessa etapa de repasse dos serviços deverá ser finalizada em no máximo 90 (noventa) dias corridos, a partir da data de assinatura do Contrato.

29.1.4. Será realizada uma reunião inicial de alinhamento, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

29.1.5. Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu Preposto Administrativo, Supervisor da Central de



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

Suporte e Serviços de TIC, bem como as comprovações das qualificações técnicas desses.

Tabela 12: Cronograma de Transição Inicial

PRAZO MÁXIMO	CRONOGRAMA DE ATIVIDADES	RESPONSÁVEL
D	Notificação para início da prestação dos serviços.	CONTRANTE e CONTRATADA
D+5	Reunião inicial de alinhamento entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA objetivando identificar as expectativas, nivelar os entendimentos e esclarecer dúvidas acerca da execução dos serviços.	CONTRATANTE
D+10	A CONTRATADA agendará reunião para apresentação de seu plano de transição, contendo a distribuição do quantitativo de funcionários por atividade relacionada aos serviços a serem executados, além do horário de atuação de cada funcionário e a carga horária prevista por atividade por empregado. O plano de transição deverá contemplar, ainda, a estratégia a ser adotada pela CONTRATADA para a absorção completa dos conhecimentos e as atividades necessárias à integração dos ambientes. A CONTRATANTE poderá rejeitar o plano de operacionalização, ficando a CONTRATADA obrigada a elaborar um novo planejamento.	CONTRATANTE e CONTRATADA
D+20	Entrega da relação de funcionários da CONTRATADA que estarão alocados nas atividades relacionadas ao objeto do Contrato. A relação dos funcionários deverá ser acompanhada dos documentos comprobatórios de vínculo empregatício, experiência, qualificações e certificações quando exigido.	CONTRATADA
D+30	Treinamento dos técnicos e transferência de conhecimentos realizados.	CONTRATADA
D+80	Atualização e Parametrização do Sistema de Gestão de Chamados, Telefonia e processos finalizada.	CONTRATADA
D+85	Neste momento a CONTRATADA deverá comprovar que realizou a contento todas as etapas do plano de transição e está pronta para a regular operação dos serviços.	CONTRATANTE e CONTRATADA
D+90	Fim do período de transição. Operação regular da prestação dos serviços.	CONTRATADA

29.1.6. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização/transição, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviços e de



qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

Tabela 13: Flexibilização de Indicadores

Flexibilização dos Indicadores						
a) No 1º (primeiro) mês de operação da Central de Serviços, a CONTRATADA estará livre de advertências e penalidades, caso não possa medir ou não atinja os índices, estabelecidos pela CONTRATANTE.						
b) No 2º (segundo) mês de operação, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço conforme tabela abaixo:						
INMS 1	INMS 2	INMS 3	INMS 4	INMS 5	INMS 6	INMS 7
70%	70%	70%	70%	70%	50%	70%
c) No 3º (terceiro) mês de operação, a CONTRATADA deverá atingir as metas, estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço, conforme tabela abaixo						
INMS 1	INMS 2	INMS 3	INMS 4	INMS 5	INMS 6	INMS 7
80%	80%	80%	80%	80%	60%	80%

29.1.7. A partir do 4º (quarto) mês de operação após a assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) das metas estabelecidas nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviços.

29.1.8. A simples aplicação de redutor por descumprimento dos indicadores níveis mínimos de serviço não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.

29.1.9. No período de transição serão realizadas atualizações e parametrizações no sistema de gestão de chamados e ajustes nos procedimentos, visando o cumprimento das metas.

29.1.10. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de transição.

29.2. TRANSIÇÃO AO FINAL DO CONTRATO

29.2.1. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como todo material ou informação produzida, atualizada e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverão ser disponibilizados à



CONTRATANTE ou empresa por ela designada, 30 (trinta) dias antes da finalização do contrato.

29.2.2. O material que deverá ser disponibilizado inclui a versão atualizada do Catálogo de Serviços, Relatórios de Acompanhamento e Relatórios dos Serviços Prestados.

29.2.3. Para isto, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue à CONTRATANTE pela CONTRATADA, 03 (três) meses antes da expiração ou da finalização do CONTRATO.

29.2.4. No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, papéis e responsabilidades, artefatos e atividades, a data de início da transição, o tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

29.2.5. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE ou empresa por ele designada.

29.2.6. É de responsabilidade da CONTRATANTE, ou da empresa por ela designada, a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores dos serviços.

29.2.7. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição dos serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme sanções administrativas aplicáveis.

29.2.8. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à completa transição, sem ônus para a CONTRATANTE.

29.2.9. Por esforço adicional entende-se as atividades necessárias à transição, tais como: reuniões de instrução das ferramentas, processos e métodos de trabalho adotados, atualização do Catálogo de Serviços, pesquisas de satisfação, transferência de conhecimento entre CONTRATADA e CONTRATANTE e/ou empresa designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado à transição.



30. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

30.1. Proporcionar à CONTRATADA as condições necessárias à execução regular do Contrato, permitindo o acesso dos profissionais desta às suas dependências.

30.2. Disponibilizar instalações físicas, ramais telefônicos, mobiliário, e a infraestrutura tecnológica aos profissionais da CONTRATADA, contando com computadores pessoais, usados exclusivamente na execução dos serviços desta contratação e em conformidade com as normas da CONTRATANTE.

30.3. Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial à realização dos serviços, atentando ao quesito de segurança e sigilo de dados.

30.4. Promover o acompanhamento e a fiscalização do contrato, por servidor especialmente designado, sob aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, fixando prazo para as correções, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer, refazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.

30.5. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento de serviços que estejam em desacordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência.

30.6. Comunicar a CONTRATADA quando houver necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função.

30.7. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

30.8. Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais pela CONTRATADA.

30.9. Verificar a regularidade da situação administrativa, fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da contratada conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido.



30.10. Comunicar à CONTRATADA eventuais modificações realizadas no ambiente computacional, na infraestrutura, nos processos, nos modelos, na estrutura dos serviços e no Catálogo de Serviços.

30.11. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017.

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

31. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

31.1. Deverá garantir o pleno funcionamento da Central de Serviços, visto que as interrupções de acesso aos serviços disponibilizados, resultando em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa e outras penalidades.

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

31.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do Fiscal do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

31.4. Responsabilizar-se pelo pagamento de custos de pessoal, diárias, passagens e comunicações necessárias à perfeita execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

31.5. Responsabilizar-se pelo pagamento de ligações pessoais seus profissionais.

31.6. Selecionar, designar e manter sua equipe técnica profissionais que atendam aos perfis presentes neste Termo de Referência. Os profissionais envolvidos na realização dos serviços deverão possuir vínculo contratual com a CONTRATADA. Não será permitida subcontratação dos serviços.

31.7. Apresentar documentação original que comprove formação, capacitação, certificação e de experiência dos profissionais que compõem sua equipe técnica conforme previsto neste Termo de Referência, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

31.8. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos, garantindo a qualidade nos serviços objeto desta contratação.



31.9. Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE para utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso ou ferramentas cuja versão seja diferente daquelas em uso pela CONTRATANTE.

31.10. Garantir a continuidade da execução dos serviços, substituindo imediatamente, caso necessário ao cumprimento dos serviços sem que haja ônus adicional para a CONTRATANTE, qualquer recurso empregado que venha a faltar o serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.

31.11. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais envolvidos na prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos (trabalhistas ou não), incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação.

31.12. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os seguintes comprovantes previstos no Art. 36 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2 de 2008:

- I) Do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, na forma do § 4º do Art. 31 da Lei nº 9.032, de 28 de abril de 1995, quando se tratar de mão-de-obra diretamente envolvida na execução dos serviços na contratação de serviços continuados;
- II) Da regularidade fiscal, constatada através de consulta "on-line" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93; e
- III) Do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração.

31.13. Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto desta contratação devendo orientar seus empregados nesse sentido.



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

31.14. Assinar, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante, Termo de Compromisso, **Encarte II – Termo de Compromisso**, em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

31.15. Apresentar, para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto desta contratação, o Termo de Confidencialidade, Sigilo e Compromisso, **Encarte II – Termo de Compromisso**, assinado pelo funcionário, declarado que ele está ciente das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.

31.16. Manter atualizado, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão, o nome e o respectivo CPF de cada profissional alocado, juntamente com o Termo de Credenciamento e Ciência, **Encarte XII - Modelo de Termo de Credenciamento** e o **ENCARTE XIV - Termo de Ciência**.

31.17. Informar as ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

31.18. Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com a CONTRATANTE.

31.19. Apresentar, para os casos de desligamento do profissional junto a CONTRATADA, o Termo de Descredenciamento, **Encarte XIII – Modelo de Termo de Descredenciamento**, devidamente preenchido, bem como promover a devolução de crachás de acesso e outros materiais pertencentes à CONTRATANTE a que os mesmos vieram a ter acesso em virtude da prestação dos serviços.

31.20. Garantir que seus funcionários em serviço deverão circular nas dependências da CONTRATANTE portando o crachá de identificação da CONTRATADA, além de provê-los com os Equipamentos de proteção Individual – EPI, quando for o caso. A CONTRATANTE fornecerá apenas o crachá de acesso.

31.21. Substituir qualquer um dos profissionais alocados aos serviços desta contratação, cuja atuação, permanência ou comportamento seja reprovado pela CONTRATANTE, prejudiciais e inconvenientes à execução dos serviços ou às normas da CONTRATANTE.



- 31.22. Observar e cumprir as normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho, fornecendo aos seus recursos técnicos, quando necessários, todos os equipamentos de proteção individual e coletiva.
- 31.23. Adotar práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, em conformidade com exigências definidas no Art. 6º da Instrução Normativa nº 01-SLTI/MPOG de 2010.
- 31.24. Adotar as providências médicas e legais com relação a acidentes de que possam ser vítimas seus colaboradores, quando relacionados à execução do objeto contratual.
- 31.25. Responder por quaisquer prejuízos que os profissionais alocados causarem a CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão, procedendo reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus e a responsabilidade decorrente.
- 31.26. Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados pela CONTRATANTE para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas ou danos que possam vir a ocorrer.
- 31.27. 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.
- 31.28. Levar imediatamente ao conhecimento do Gestor do Contrato qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução dos serviços contratados.
- 31.29. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus profissionais, relacionados ao manuseio de arquivos de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade da CONTRATANTE;
- 31.30. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação.
- 31.31. Sob pena de rescisão contratual, não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira.
- 31.32. Manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e de qualificação exigidas no processo licitatório.
- 31.33. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de



informações, promovendo a transferência do conhecimento aos profissionais da CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços.

31.34. Efetuar as atualizações e adequações necessárias no Catálogo de Serviços.

31.35. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante manutenção da base de conhecimento da CONTRATANTE.

31.36. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

31.37. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

31.38. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.

31.39. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

31.40. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

31.41. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

32. SUBCONTRATAÇÃO

32.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório



33. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

33.1. 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.

34. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

34.1. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

34.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

34.3. A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

35. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

35.1. A CONTRATADA deve manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATADA ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes.

36. DISPOSIÇÕES FINAIS

36.1. Este Termo de Referência é fruto da sequência de trabalhos da etapa de Planejamento da Contratação conforme a Instrução



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

Normativa Nº 4 da SLTI/MP, de 11 de setembro de 2014, a qual dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

36.2. Conforme a instrução normativa citada, os documentos de planejamento (Documento de Oficialização da Demanda, Estudo Técnico Preliminar da Contratação e Análise de Riscos) foram devidamente elaborados e se encontram aprovados.

36.3. A CONTRATADA não poderá se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem usar direitos de crédito a serem auferidos em função das atividades prestadas em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da CONTRATANTE, sob pena de incorrer em quebra de cláusula contratual ensejando inclusive sua rescisão.

37. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Requisitante	Carlos Eduardo Marinho de Almeida	
Integrante Técnico	Daniel Carvalho Resende	
Integrante Administrativo	Jaqueline de Souza Cardoso Alecrim	

38. APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

38.1. Diante do exposto pela Equipe de Planejamento da Contratação, aprovo o presente Termo de Referência, conforme Art. 14, parágrafo 6º da IN MP/SLTI Nº 04/2014, autorizando o prosseguimento do processo de contratação.



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

ENCARTE VI

PERFIS PROFISSIONAIS, ATRIBUIÇÕES E REQUISITOS DE FORMAÇÃO

1. Os papéis para desempenho das funções envolvidas na prestação dos serviços objeto da contratação em tela, assim como as responsabilidades, atribuições, requisitos de formação profissional e experiência de cada envolvido estão definidos na tabela abaixo.

1. SUPERVISOR DA CENTRAL DE SUPORTE E SERVIÇOS DE TIC	
1.1. Papel.	a) Profissional responsável por coordenar e acompanhar a operação completa da Central em todos os seus níveis, entregar resultados, redimir impasses operacionais referentes à execução dos serviços contratados e consolidar relatórios dos serviços prestados. Sua atuação envolverá a consolidação de análises de tendências para resoluções proativas de problemas por meio de ferramentas disponibilizadas pela CONTRATANTE.
1.2. Responsabilidades e Atribuições.	a) Acompanhar e Gerenciar a qualidade da execução da prestação de serviços de todos os níveis, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação dos profissionais alocados em cada nível. b) Promover o cumprimento dos Níveis de Serviços estabelecidos. c) Monitorar os chamados recebidos pela Central, o backlog de chamados, as informações alimentadas pela equipe técnica na ferramenta de gestão da Central de Suporte e Serviços e o retorno do atendimento aos usuários.



	<ul style="list-style-type: none">d) Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições, assim como informar aos Gestores da CONTRATANTE quanto às escalas de plantão, quando houver.e) Atender as solicitações técnicas dos profissionais, relativas a material, equipamentos e ferramentas de trabalho.f) Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito da CONTRATANTE.g) Acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para compor a equipe técnica da Central de Suporte e Serviços de TIC.h) Ofertar sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica da CONTRATANTE, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.i) Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, das reuniões de acompanhamento das atividades, para avaliação dos Níveis de Serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados.j) Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação.k) Solicitar junto a CONTRATADA treinamento da equipe técnica, sempre que necessário, e a partir das demandas apresentadas pela CONTRATANTE.l) Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento de
--	---



	<p>suas atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade do atendimento, entre outras.</p> <p>m) Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.</p> <p>n) Implantar, dimensionar, gerenciar e manter a escala de trabalho dos profissionais sob sua supervisão.</p> <p>o) Garantir que todos os chamados sejam atendidos, conforme procedimentos estabelecidos e Níveis de Serviço definidos;</p> <p>p) Auxiliar nas campanhas de sensibilização, no sentido de obter apoio dos usuários aos processos de prestação de serviço da Central de Suporte e Serviços de TIC.</p> <p>q) Supervisionar a interação dos técnicos da Central de Suporte e Serviços de TIC com as demais áreas, projetos e processos vigentes na CONTRATANTE.</p> <p>r) Providenciar a correção de falhas identificadas e informadas de todos os níveis de Atendimento, nos processos desenvolvidos pelas equipes técnicas.</p> <p>s) Verificar o correto registro, classificação e fechamento de todos chamados e atendimentos da equipe.</p> <p>t) Validar juntamente com a CONTRATANTE as entradas e ajustes na base de conhecimento.</p> <p>u) Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos da prestação dos serviços objeto desta Contratação.</p> <p>v) Alimentar e manter atualizada a base de conhecimento e comunicar formalmente a CONTRATANTE, quando da</p>
--	--



	<p>realização dos registros e documentação produzida a partir da interação da equipe técnica da Central com outros setores da área de TIC da CONTRATANTE.</p> <p>w) Propor melhorias contínuas dos Serviços contratados e sob a sua supervisão.</p> <p>x) Informar à CONTRATANTE e registrar movimentação de entrada e saída de profissionais da equipe envolvido na prestação de serviços, respectivamente nos Termos de Credenciamento e Termo de Descredenciamento.</p> <p>y) Acompanhar a agenda de eventos da CONTRATANTE:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verificar diariamente o calendário de eventos da CECOL, para programar internamente a equipe de suporte e atendimento;2. Preencher formulário com o quantitativo de usuários, tipo de reunião e recursos solicitados;3. Intermediar a comunicação entre a CECOL e a DTI verificando a melhor forma de atender o usuário final;4. Verificar presencialmente, quando necessário, o resultado do serviço realizado e entregue pelos técnicos de suporte e atendimento, testando equipamentos, validando a instalação de softwares requisitados;5. Documentar e informar formalmente a CONTRATANTE qualquer ocorrência de descumprimento de prazos por parte de outros setores da área de TI, quando o atendimento desses setores for requerido nos atendimentos aos eventos. <p>z) Executar outros serviços correlatos à Coordenação de</p>
--	---



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

	Equipes.
1.3. Requisitos de Qualificação Profissional.	<p>a) Ensino Superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI) em instituições devidamente reconhecidas pela Ministério da Educação.</p> <p>b) Certificações:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ITIL Foundation Certified – V3 ou superior; 2. ISO/IEC 20.000; 3. Microsoft Certified Technology Specialist – MCTS 70-680 (Windows 7 Configuring) ou superior; 4. HDI - SCA: Support Center Analyst; <p>c) Experiência comprovada de no mínimo 3 (três) anos em:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisão de Central de Suporte e Serviços de TIC; 2. Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores; 3. Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2013 ou superior; 4. Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho. 5. Atendimento a usuários de TI, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.
2. ANALISTA DE SUPORTE E ATENDIMENTO DE TIC – 1º NÍVEL	
2.1. Papel.	<p>a) Profissionais envolvidos diretamente no atendimento aos usuários de TIC. Responsáveis por receber o atendimento telefônico, por e-mail ou via sistema de gestão e realizar o</p>



	<p>atendimento de forma remota ou quando não for possível prover a solução, encaminhar o chamado para o 2º nível de atendimento mantendo comunicação clara e objetiva com usuários e superiores acerca da prestação dos serviços.</p>
2.2. Responsabilidades e Atribuições.	<ul style="list-style-type: none">a) Receber, registrar e classificar os chamados de forma completa, como todas as informações pertinentes e necessárias, no sistema de gestão de atendimento da CONTRATANTE.b) Realizar diagnóstico inicial e encaminhar atendimento conforme procedimentos estabelecidos.c) Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas de forma remota.d) Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas no sistema de gestão de atendimento, na tentativa de solucionar o incidente e/ou problema.e) Monitorar e registrar o estado de evolução de todos os chamados.f) Registrar e informar imediatamente aos interessados o restabelecimento da operação normal dos serviços, bem como a resolução de incidentes/problemas, seja qual for o nível responsável pelo atendimento.g) Realizar os atendimentos observando os Nível de Serviços estabelecidos.h) Submeter ao Supervisor da Central de Suporte e Serviços atualizações realizadas na base de conhecimento.i) Registrar na base de conhecimento procedimentos



	<p>validados pela CONTRATANTE.</p> <p>j) Realizar interação com outros setores da área de TIC da CONTRATANTE (banco de dados, redes, segurança, sistemas) para realização ou transferência dos atendimentos, registrando nos chamados os encaminhamentos pertinentes.</p> <p>k) Documentar e informar formalmente a CONTRATANTE qualquer ocorrência de descumprimento de prazos de outros setores da TIC.</p> <p>l) Manter o ambiente dos recursos de TIC organizado, inclusive organizando o cabeamento.</p> <p>m) Apresentar e sugerir constantemente, propostas para melhorias contínuas e para prevenção de incidentes e/ou problemas desconhecidos.</p> <p>n) Solucionar os chamados passíveis de solução em 1º nível, mediante orientação verbal ou intervenção remota, permitida pelo usuário solicitante, fechando o registro quando a solução adotada for bem-sucedida; com todo o detalhamento da causa e solução registrado no chamado.</p> <p>o) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos.</p> <p>p) Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE.</p> <p>q) Receber e documentar as requisições, soluções de incidentes, problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema de gestão de chamados.</p>
--	---



		<p>r) Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.</p> <p>s) Agendar atendimento para aqueles chamados onde é necessária a interação com o usuário e o mesmo não está disponível.</p> <p>t) Comunicar aos usuários eventos de indisponibilidade de serviços do ambiente ou informações referentes ao ambiente.</p> <p>u) Encaminhar chamados ao Atendimento de 2º Nível ou à área especializada inerente ao chamado, nos casos em que uma solução direta não seja possível, ou que as características atípicas ou peculiares do problema exijam intervenção local ou especializada – por intervenção especializada entende-se que requer conhecimentos técnicos especializados.</p>
2.3. Requisitos Qualificação Experiência Profissional.	de e	<p>a) Ensino Superior completo ou cursando a partir do 5º semestre na área de Tecnologia da Informação (TI) em instituições devidamente reconhecidas pela Ministério da Educação.</p> <p>b) Certificações:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ITIL Foundation Certified – V3 ou superior. <p>c) Experiência comprovada de no mínimo 2 (dois) anos em:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente de estação de trabalho Microsoft Windows 7 (ou posterior) e suíte de aplicativos Microsoft Office versão 2013 ou posterior. 2. Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de



	<p>trabalho.</p> <p>3. Atendimento a usuários de TI, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.</p>
3. ANALISTA DE SUPORTE E ATENDIMENTO DE TIC – 2º NÍVEL E EVENTOS	
3.1. Papel.	<p>a) Profissionais envolvidos diretamente no atendimento aos usuários de TIC. Responsáveis por receber os chamados e realizar os atendimentos em 2º nível com maior especialização de forma remota ou presencial, mantendo comunicação clara e objetiva com usuários e superiores acerca da prestação dos serviços.</p>
3.2. Responsabilidades e Atribuições.	<p>a) Receber os chamados encaminhados via sistema de gestão de atendimento da CONTRATANTE.</p> <p>b) Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas.</p> <p>c) Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas no sistema de gestão de chamados, na tentativa de solucionar o incidente e/ou problema.</p> <p>d) Monitorar e registrar o estado de evolução dos chamados atribuídos a si.</p> <p>e) Registrar e informar imediatamente aos interessados o restabelecimento da operação normal dos serviços, bem como a resolução de incidentes/problemas, seja qual for o nível responsável pelo atendimento.</p> <p>f) Realizar os atendimentos observando os Nível de Serviços estabelecidos.</p>



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

	<p>g) Apresentar formalmente a CONTRATANTE procedimentos adequados ou novos de tratamento de incidentes/problemas conhecidos.</p> <p>h) Apresentar formalmente a CONTRATANTE procedimentos de tratamento de incidentes novos.</p> <p>i) Submeter ao Supervisor da Central de Suporte e Serviços atualizações realizadas na base de conhecimento.</p> <p>j) Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE.</p> <p>k) Realizar interação com outros setores da área de TIC da CONTRATANTE (banco de dados, redes, segurança, sistemas) para realização dos atendimentos, registrando nos chamados os encaminhamentos pertinentes;</p> <p>l) Documentar e informar formalmente a CONTRATANTE qualquer ocorrência de descumprimento de prazos de outros setores da TIC.</p> <p>m) Manter o ambiente dos recursos de TIC organizado.</p> <p>n) Apresentar e sugerir constantemente, propostas para melhorias contínuas e para prevenção de incidentes e/ou problemas desconhecidos.</p> <p>o) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos.</p> <p>p) Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE.</p> <p>q) Documentar as requisições, soluções de incidentes,</p>
--	--



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

	<p>problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema de gestão de chamados.</p> <p>r) Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.</p>
3.3. Requisitos de Qualificação e Experiência Profissional.	<p>a) Ensino Superior completo ou cursando a partir do 7º semestre na área de Tecnologia da Informação (TI) em instituições devidamente reconhecidas pela Ministério da Educação.</p> <p>b) Certificações:</p> <ol style="list-style-type: none">1. ITIL Foundation Certified – V3 ou superior.2. MCTS 70-680 (Microsoft Certified Technology Specialist) – Windows 7 ou mais atual. <p>c) Experiência comprovada de no mínimo 3 (três) anos em:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores;2. Ambiente de estação de trabalho Microsoft Windows 7 (ou posterior) e suíte de aplicativos Microsoft Office versão 2013 ou posterior.3. Atividades de instalação, configuração, atualização e remoção de softwares e aplicativos em estações de trabalho.4. Atendimento a usuários de TI, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.

ENCARTE VIII

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

ÁREA DE ATIVIDADE	ITEM	ATIVIDADES/TAREFAS
Gerenciamento de Periféricos	1	Instalação e configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, etc).
	2	Configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, etc).
	3	Movimentação de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, etc).
	4	Substituição de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, etc).
	5	Controle de entrada e saída de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, etc).
	6	Manutenção preventiva de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, etc).
Gerenciamento de Estações de Trabalho (Desktops)	7	Verificação preventiva ou corretiva, detecção, limpeza e remoção de ameaças em estações de trabalho.
	8	Instalação e configuração de Estações de Trabalho.
	9	Configuração de Estações de Trabalho.
	10	Remanejamento de Estações de Trabalho.
	11	Inventariar Estações de Trabalho.
	12	Substituição de Estações de Trabalho.
	13	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (E-mail, impressoras e senha).
	14	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho.
	15	Configuração do IP em estação de trabalho.
	16	Inclusão ou remoção de estação de trabalho ao domínio.



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

	17	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em estação de trabalho, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.
	18	Análise e correção de erros na utilização dos softwares de uso corporativo.
	19	Acompanhamento de garantia em equipamentos (estações de trabalho, impressora, multifuncionais, scanners, projetores etc.), incluindo a abertura do chamado, o acompanhamento, o escalonamento e a devolução do equipamento ao local de origem, quando aplicável, por equipamento.
Gerenciamento de Notebooks	20	Verificação preventiva ou corretiva, detecção, limpeza e remoção de ameaças em Notebooks.
	21	Instalação, configuração, reinstalação, remanejamento, inventariar, movimentação, substituição de Notebook e sistemas operacionais.
	22	Configuração de perfil de usuário em Notebook (E-mail, impressoras e senha).
	23	Construção, aplicação e manutenção de imagens para Notebooks.
	24	Configuração do IP em Notebooks.
	25	Inclusão ou remoção de Notebook ao domínio.
	26	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em Notebook, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.
	27	Análise e correção de erros na utilização dos Softwares de uso corporativo.
Gerenciamento de Softwares de uso corporativo	28	Instalação, configuração, reinstalação, manutenção e atualização de softwares de uso corporativo.
	29	Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo.
	30	Solução de dúvidas sobre softwares e sistemas de uso corporativo.
Gerenciamento de Estações de Videoconferência ou Webconferência.	31	Instalação, configuração, reinstalação, solução de problemas, movimentação, substituição de estações de áudio e videoconferência.
	32	Configuração e solução de problemas de sessões de videoconferência e webconferência.
	33	Manutenção preventiva de estações de áudio e videoconferência



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

Gerenciamento de Projetores de multimídia.	34	Instalação de projetor multimídia, em razão de mudança de local ou realização de evento, incluindo a desinstalação, reinstalação, configuração e o transporte físico nas dependências do CONTRATANTE.
Gerenciamento de soluções de streaming vídeo e áudio conferência	35	Instalação, configuração, reinstalação, resolução de problemas de soluções de streaming vídeo e áudio conferência.
	36	Configuração de sessões de streaming de áudio e videoconferência.
	37	Manutenção preventiva de soluções de streaming vídeo e áudio conferência.
Backup e Recuperação de Dados	38	Realizar backup de arquivos e dados em mídias, servidores, dispositivos de armazenamento, unidade de rede.
	39	Restaurar backups de arquivos e dados.
	40	Recuperar dados de caixas de E-mail e arquivos em estações de trabalho.
Gerenciamento de Contas e Perfis de Acesso	41	Criação, exclusão, movimentação e manutenção em contas de usuários, e-mails e máquinas nos servidores de autenticação, por usuário.
	42	Bloqueio, desbloqueio, troca de senha, mudança de grupo (UO) e manutenção de conta de usuário cadastrado no AD, por usuário.
	43	Concessão de permissões em diretórios de rede e e-mails institucionais, por usuário.
	44	Alteração/reinicialização de senha de e-mail, por usuário.
	45	Modificação de Quota de e-mail, por usuário.
	46	Modificação do perfil de acesso à Internet, por usuário.
	47	Criação de conta em sistemas corporativos, por usuário.
	48	Criação de conta em sistemas corporativos, por usuário.
	49	Alteração de perfil de acesso em sistemas corporativos, por usuário.
	50	Instalação de Tokens e Certificados, por usuário.
	51	Configuração de recursos de rede no perfil do usuário (proxy, IP, unidades de rede, impressoras etc.).
Esclarecimento de Dúvidas	52	Utilização de serviços computacionais em geral.



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

	53	Operação e uso de Sistemas Operacionais (Windows e Linux).
	54	Uso geral de softwares de uso corporativo.
	55	Apoio aos usuários no acesso aos sistemas institucionais.
	56	Apoio aos usuários no acesso a serviços de rede.
Eventos	57	Apoio técnico para acompanhamento em tempo integral de reuniões e eventos incluindo a montagem, configuração, transporte de equipamentos, dúvidas, e auxílio técnico a respeito dos recursos de TI utilizados durante reuniões e eventos com duração prevista de 8 horas, por reunião e/ou evento.
Gerenciamento de Dispositivos Móveis	58	Dar suporte técnico presencial aos usuários de dispositivo móvel (smartphone, tablet e outros) corporativo, incluindo a configuração para acesso a recursos da rede do CONTRATANTE.



ENCARTE IX

INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

1. DEFINIÇÃO

1.1. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INMS) são parâmetros de qualidade objetivos e mensuráveis definidos a partir de aspectos relevantes aos serviços. São atribuídos indicadores para esses parâmetros de acordo com os resultados esperados com esta contratação, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis, aferidas sistematicamente e que deverão ser atendidos pela CONTRATADA.

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

1.3. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no ENCARTE VIII - Catálogo de Serviços. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

1.4. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos Níveis Mínimos de Serviço, e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente do sistema de gestão de chamados ou em outra solução apontada pela CONTRATANTE.

Tabela 1: Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços

	CRITICIDADE	INDICADOR	Índice de chamados resolvidos em até 3 (três) horas do recebimento
		DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 100%



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

1	Altíssima		dos chamados em até 3 horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
		PERIODICIDADE	Mensal
		INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de chamados
		FÓRMULA DE CÁLCULO /AFERIÇÃO	(Total de chamados resolvidos em até 3 horas / Total de chamados abertos) x 100
		UNIDADE DE MEDIDA	%
		META	= 100%
		GLOSA	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.
2	Alta	CRITICIDADE	Índice de chamados resolvidos em até 4 (quatro) horas do recebimento
		INDICADOR	
		DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 100% dos chamados em até 4 horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
		PERIODICIDADE	Mensal
		INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de chamados
		FÓRMULA DE CÁLCULO /AFERIÇÃO	(Total de chamados resolvidos em até 4 horas / Total de chamados abertos) x 100
		UNIDADE DE MEDIDA	%
		META	= 100%
		GLOSA	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.
		CRITICIDADE	Índice de chamados resolvidos em até 8 (oito) horas do recebimento
		INDICADOR	
		DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 100% dos chamados em até 8 horas úteis



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

3	Média		contado a partir do momento de sua abertura.
		PERIODICIDADE	Mensal
		INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de chamados
		FÓRMULA DE CÁLCULO /AFERIÇÃO	(Total de chamados resolvidos em até 8 horas / Total de chamados abertos) x 100
		UNIDADE DE MEDIDA	%
		META	= 100%
		GLOSA	1% (um por cento) do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.
4	CRITICIDADE	INDICADOR	Índice de chamados resolvidos em até 16 (dezesesseis) horas do recebimento
	Baixa	DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá resolver 100% dos chamados em até 16 horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
		PERIODICIDADE	Mensal
		INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de chamados
		FÓRMULA DE CÁLCULO /AFERIÇÃO	(Total de chamados resolvidos em até 16 horas / Total de chamados abertos) x 100
		UNIDADE DE MEDIDA	%
		META	= 100%
		GLOSA	1,5% (um e meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.
	INDICADOR		Índice de início de atendimento de chamados em até 10 (dez) minutos
	DESCRIÇÃO		A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de



5		até 10 minutos dos chamados abertos, contados a partir do registro do chamado no sistema.
	PERIODICIDADE	Mensal
	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de chamados
	FÓRMULA DE CÁLCULO /AFERIÇÃO	(Total de chamados iniciados em até 10 minutos / Total de chamados) x 100
	UNIDADE DE MEDIDA	%
	META	=100%
	GLOSA	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.
6	INDICADOR	Índice de satisfação do usuário
	DESCRIÇÃO	Medir o índice de satisfação do usuário pelos serviços prestados.
	PERIODICIDADE	Mensal
	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ferramenta de Gestão de chamados
	FÓRMULA DE CÁLCULO /AFERIÇÃO	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o serviço prestado como ótimo ou bom / total de respostas da pesquisa de satisfação.
	UNIDADE DE MEDIDA	%
	META	>=70%
	GLOSA	0,5% (meio por cento) do valor mensal do contrato por não alcance da meta.
7	INDICADOR	Índice de ligações com tempo médio de espera de até 40 (quarenta) segundos.
	DESCRIÇÃO	A CONTRATADA deverá atender as ligações telefônicas em um tempo máximo de até 40 segundos. O indicador afere ligações não atendidas e fora do tempo estipulado de atendimento.
	PERIODICIDADE	Mensal
	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	URA



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

FÓRMULA DE CÁLCULO /AFERIÇÃO	(Total de ligações com até 40 segundos de espera / Total de ligações) x 100
UNIDADE DE MEDIDA	%
META	=100%
GLOSA	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato por cada ponto percentual abaixo da meta.

1.5. As glosas previstas na Tabela 1 serão calculadas por item avaliado, aplicados cumulativamente para cada item avaliado.

1.6. Além dos indicadores da Tabela 1 acima, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço definidos na Tabela 2 abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

Tabela 2: Termos de Serviços

ITEM	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	GLOSA
TS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do Solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador manipulado	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

TS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS8	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS10	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS11	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS12	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução dos serviços objeto desta Contratação.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS13	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo de cinco dias úteis.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS14	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS15	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS16	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS17	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do		0,3% (três décimos por cento) do valor



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

	CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	mensal do Contrato
TS18	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS19	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS20	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS21	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS22	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS23	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS24	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS25	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários para a CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS26	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS27	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da Identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS28	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, disponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor mensal do Contrato
TS29	Não atualizar e parametrizar o Sistema de Gestão de Chamados de acordo com as	Por dia de atraso	0,3% (três décimos por cento) do valor



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

	exigências deste Termo de Referência dentro do período de estabilização (90 dias).		mensal do Contrato
TS30	Não disponibilizar técnicos de Suporte Técnico de TIC em quantidade suficiente para atendimento das demandas relacionadas a Eventos.	Por dia e/ou período para cada profissional insuficiente	0,5% (meio por cento) do valor mensal do Contrato
TS31	Interromper unilateralmente de forma intencional ligação telefônica recebida por usuário sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por ocorrência	0,1% (um décimo por cento) do valor mensal do Contrato

1.7. As glosas previstas para o não atendimento dos indicadores de “Níveis Mínimos de Serviço” serão aplicadas conforme previsto na Tabela 1 e as por descumprimento dos “Termos de Serviços” serão aplicadas conforme previsto na Tabela 2, independentemente das demais sanções administrativas previstas por descumprimento de obrigações contratuais definidas neste Termo de Referência.

1.8. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.

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



ENCARTE X

INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

1. INTRODUÇÃO

1.1. Os recursos computacionais atualmente disponibilizados pela CONTRATANTE e seu quantitativo de usuários são apresentados a seguir. A CONTRATANTE tem ampla liberdade para atualizar seus recursos, cabendo à CONTRATADA, nesses casos, adaptar-se as respectivas evoluções, mantendo seus colaboradores capacitados.

2. VOLUME DE USUÁRIOS

2.1. A tabela abaixo traz o quantitativo aproximado de usuários (servidores e colaboradores) lotados nas dependências da CONTRATANTE, além do público externo que participa de eventos sediados pela CONTRATANTE.

PERFIL	QTDE
Usuários	1.100
Público externo flutuante	300 usuários/mês

3. PLATAFORMA DE HARDWARE

3.1. Os diversos equipamentos destinados à utilização por servidores e colaboradores da CONTRATANTE encontram-se descritos a seguir, conforme configurações e quantitativos atuais. São realizadas contratações periódicas de novos equipamentos para substituição dos existentes, quando do encerramento do período de garantia.

3.2. Estações de Trabalho

CATEGORIA	MARCA	MODELO	QTDE
Estação de trabalho	Dell	OptiPlex 7040	500
Estação de trabalho	Itautec	ST4265	545



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

Estação de trabalho *	Itautec	SM 3322	125
Estação de trabalho *	HP	6005Pro	350
Estação de trabalho	HP	Z820	2
Estação de trabalho	Apple	ME086LZ/A	8
Notebooks *	HP	2570p	35
Notebooks *	HP	670b	145
Notebooks	HP	8040 G1	10
Notebooks	Dell	Latitude 5480	300
Tablet	Samsung	Galaxy Tab – P5100	17
Tablet	Apple	MD519E/A	17
Tablet	Samsung	Galaxy Tab S2 – T815Y	4
Tablet	Apple	Ipad Pro - A1652	4
Celular	Apple	Iphone 6S Plus – A1687	1

* Em processo de doação.

3.3. Impressoras

CATEGORIA	MODELO	QTDE
Impressora	Multifuncional Laser Monocromático - MPS5502	59
Impressora	Multifuncional Laser Colorida – MC780	21
Impressora	Multifuncional colorida A3 (Canon) – IRAC5240	3

3.4. Telefonia

CATEGORIA	TIPO	FABRICANTE	MODELO	QTDE
Telefonia	VoIP	Polycom	SoundPoint IP 331	400



4. PLATAFORMA DE SOFTWARE

4.1. Os Sistemas de informações são divididos por suas características técnicas e funcionais, podendo ser cliente/servidor ou Web, interno ou externo. Os sistemas internos são desenvolvidos e mantidos pela própria CAPES e os externos são contratados de terceiros ou pertencem à Administração Pública, e a CAPES tem acesso a eles por meio de convênio ou cessão de uso.

4.2. Sistema Operacionais

SISTEMA OPERACIONAL	VERSÃO
Microsoft Windows	7 Professional
Microsoft Windows 10 Professional	10 Professional
Linux (Had Hat, Ubuntu, extc)	diversas
MAC OS	X

4.3. Softwares e Aplicativos

NOME
3COM Intelligent Management Server - IMC
3Com Wireless Switch Manager
Adaptative Server Enterprise
Adobe Creative Suite 5
Ansible
Apache
Apache Directory Studio
Apache JMeter
Aris Business Architect
Aris Business Designer
Aris Business Publisher
ASSP Anti-Spam
Asterix
CA ARCserve Backup
Clamav
DansGuardian
Eclipse



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

Enterprise Architect
Enterprise DB
Google Search Appliance
Infolmage
iTop
Java
JBoss
JBoss EAP
Jenkins
Joomla
Kettle - Spoon
Mantis Bug Tracker
Mavem
Mcafee Web Reporter
McAfee ePO
Metalib
Microsoft Active Directory
Microsoft Exchange
Microsoft MSSQL Server
Microsoft Office
Microsoft Project Professional
Microsoft Update Services (WSUS)
Microsoft Visio Professional
Microsoft Windows Server
MicroStrategy (MRS)
MicroStrategy Architect 9.2.1m Named User
MicroStrategy Desktop Analyst Module 9.2.1m Named User
MicroStrategy Desktop Designer Option 9.2.1m Named User
MicroStrategy Distribution Services 9.2.1m Named User
Microstrategy Enterprise Manager Up to 100 Intelligence Server Named Users 9.2.1m Per DSI
MicroStrategy Intelligence Server Module 9.2.1m Named User
MicroStrategy Intelligence Server Universal Option 9.2.1m Named User
Microstrategy Mobile Named User



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

Microstrategy Object Manager Up to 100 Intelligence Server Named Users 9.2.1m named User
MicroStrategy OLAP Services Option 9.2.1
MicroStrategy Report Services Option 9.2.1m Named User
Microstrategy SDK 9.2.1m Named User
MicroStrategy Web Analyst Option 9.2.1m Named User
MicroStrategy Web Professional Option 9.2.1m Named User
MicroStrategy Web Reporter Module 9.2.1m Named User
MicroStrategy Web Universal Option 9.2.1m Named User
Moodle
MySQL
NetApp Data Ontap
Nexus
Oracle Configuration Management Pack
Oracle DataBase Enterprise Edition
Oracle Diagnostic Pack
Oracle Real Application Cluster (RAC)
Oracle Tuning Pack
OTRS
PFSense
PgAdmin PostgreSQL Tools
PHP
Postfix
Postgresql
Proxmox
QWARE
Samba
SAS Enterprise Guide V 6.1
ScriptCase
Selenium IDE
Shibboleth
SilverStream
SOAPUI
Sonar



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

Spamassassin
Squid
Squirrel
Subversion
Sybase PowerDesigner
Sympa
SysAID Deploy
TestLink
Tomcat
Trixbox
ULTIMUS
Ultimus Adaptive BPM Suite
VMWare
VPN Guacamole
WinSCP
Xen
Zabbix

4.4. Catálogo de Sistema de Informação

NOME	ARQUITETURA	BANCO DE DADOS	CRITICIDADE
ADDCAPES - ACERVO DE DADOS DIGITAIS DA CAPES	PHP (PHP)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
SISTEMA DE AGENDAMENTOS DA CDP	ZEND 2 (PHP)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
ARIS BUSINESS PUBLISHER	NÃO POSSUI (NÃO POSSUI)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
ASSINADOR WEB	JAVA (JAVA)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
ASSINADOR DIGITAL - WEBSTART	JAVA WEBSTART (JAVA)	Oracle Database 11g	CRÍTICO



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
 Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

AMBIENTE DE TRABALHO DA UAB	MOODLE (PHP)	MariaDB-5.5.37	CRÍTICO
BANCO DE TESES	JAVA (JAVA)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
BIBLIOTECA LIVRE	PHP (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2	NÃO CRÍTICO
CADASTRO DE DOCUMENTOS	JBOSS SEAM (JAVA)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
CADASTRO DE PESSOAS	JAVA (JAVA)	Oracle Database 11g; EnterpriseDB 8.4.8.2	CRÍTICO
CADCONS - SISTEMA DE GESTÃO DE CONSULTORES	JBOSS SEAM (JAVA)	EnterpriseDB 8.4.8.2	CRÍTICO
CARTA DE SERVIÇOS	JOOMLA (PHP)	MariaDB-5.5.37	NÃO CRÍTICO
CATI - CENTRAL DE ATENDIMENTO DA TI	PHP (PHP)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
CADASTRO DE INSTITUIÇÕES	JAVA (JAVA)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
CONSIAFI	JAVA (JAVA)	MariaDB-5.5.37	CRÍTICO
SICAPES - CONTRA	SYMPHONY (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2;	CRÍTICO
COORDENADOR CSF	GOOGLE (GOOGLESRIPT (JS))	Não Possui	NÃO CRÍTICO
DADOS ABERTOS CAPES	JAVA (JAVA)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
EA - ENTERPRISE ARCHITECT	NÃO POSSUI (NÃO POSSUI)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
EDITAIS	ZEND 2 (PHP)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
EDUCAPES	JAVA (JAVA)	EnterpriseDB 8.4.8.2	NÃO CRÍTICO
PORTAL DO ESCRITÓRIO DE PROCESSOS	PHP (PHP)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

ESTATÍSTICAS	WEB (JAVA)	EnterpriseDB 8.4.8.2	NÃO CRÍTICO
FINANCEIRO SICAPES	JBOSS SEAM 2.X (JAVA)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
FINANCEIRO-SERVIÇOS	JSF / HIBERNATE / CDI (JAVA)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
PROCESSAMENTO FOLHA SCBA	JAVA (JAVA)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
PLATAFORMA FREIRE	ZEND 2 (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2	CRÍTICO
GESTÃO DE DEMANDAS DE IMPRENSA	ZEND 2 (PHP)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
GEOCAPES 2	JAVA (JAVA)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
GESTÃO INTEGRADA DE PROJETOS	SHAREPOINT (ASPNET)	SQL Server 2008 R2	NÃO CRÍTICO
GOOGLE ANALYTICS	GOOGLE (GOOGLESRIPT (JS))	Não Possui	NÃO CRÍTICO
INFORME DE RENDIMENTOS	SERVLET (JAVA)	EnterpriseDB 8.4.8.2	NÃO CRÍTICO
INROA	JAVA (JAVA)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
INTRANET CAPES	JOOMLA (PHP)	MariaDB-5.5.37	NÃO CRÍTICO
JBPM - GERENCIADOR	JBOSS SEAM (JAVA)	EnterpriseDB 8.4.8.2	CRÍTICO
JENKINS	JAVA (JAVA)	Não Possui	NÃO CRÍTICO
JLAUNCHER	JAVA (JAVA)	EnterpriseDB 8.4.8.2	NÃO CRÍTICO
PROGRAMA JOVENS TALENTOS PARA A CIÊNCIA	ZEND 2 (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2	NÃO CRÍTICO
LINHA DIRETA	JBOSS SEAM (JAVA)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
MAILING	PHP (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2	NÃO CRÍTICO



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

MANTIS - SISTEMA DE GESTÃO DE DEFEITOS	PHP (PHP)	MariaDB-5.5.37	NÃO CRÍTICO
MBEX - MEMÓRIA BEX	JAVA (JAVA)	EnterpriseDB 8.4.8.2; Sybase 15.0.2; Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
MENSAGEIRO	JAVA WEBSTART (JAVA)	MariaDB-5.5.37	NÃO CRÍTICO
FORMULÁRIO MEO	GOOGLE (GOOGLESRIPT (JS))	Não Possui	NÃO CRÍTICO
MEO - MY ENGLISH ONLINE	SICAPES (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2	NÃO CRÍTICO
METADADOS - NESSTAR	PHP (PHP)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
METALIB	PEAR (PERL)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
MONITORIA UAB	PHP (PHP)	MariaDB-5.5.37	NÃO CRÍTICO
MOODLE	PHP (PHP)	MariaDB-5.5.37	NÃO CRÍTICO
METADADOS - OPERACIONAL	PHP (PHP)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
PROCESSO DE AUTORIZAÇÃO DE HOMOLOGAÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇO FW	ULTIMUS (ASPNET)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
PASEM	MOODLE (PHP)	MariaDB-5.5.37	NÃO CRÍTICO
PROCESSO DE AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM NACIONAL	ULTIMUS (ASPNET)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
PRÊMIO CAPES INTERFARMA DE TESES	SYMPHONY (PHP)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
PRÊMIO CAPES NATURA	ZEND 2 (PHP)		CRÍTICO
PRÊMIO CAPES DE TESE	PHP (PHP)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
PORTAL DA DAV	GOOGLE (GOOGLESRIPT (JS))	Não Possui	CRÍTICO



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

PORTAL DE PERIÓDICOS	PHP (PHP)	MariaDB-5.5.37	NÃO CRÍTICO
PORTAL DE PERIÓDICOS - MOBILE	WEB (JAVA)	MariaDB-5.5.37	NÃO CRÍTICO
PROCESSO DE INSCRIÇÃO DE CURSOS DE CURTA DURAÇÃO	ULTIMUS (ASPNET)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
PIWIK	PHP (PHP)	MariaDB-5.5.37	NÃO CRÍTICO
PNPG 2011/2020	GOOGLE (GOOGLESRIPT (JS))	Não Possui	NÃO CRÍTICO
PORTAL CAPES	JOOMLA (PHP)	MariaDB-5.5.37	CRÍTICO
PORTAL COMUNIDADES	GOOGLE (GOOGLESRIPT (JS))	Não Possui	NÃO CRÍTICO
PORTAL DE PROCESSOS AUTOMATIZADOS	PHP (PHP)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
PORTAL UAB	JOOMLA (PHP)	MariaDB-5.5.37	NÃO CRÍTICO
PORTAL DE GESTÃO	SYMPHONY (PHP)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
PRESTAÇÃO DE CONTAS DE INVOICES	JAVA (JAVA)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
PRÊMIO VALE CAPES DE TESE	PHP (PHP)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
REVISTA BRASILEIRA DE PÓS-GRADUAÇÃO	OPEN JOURNAL SYSTEMS (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2	NÃO CRÍTICO
SAC ACOMPANHAMENTO PAÍS	JCOMPANY (JAVA)	EnterpriseDB 8.4.8.2	CRÍTICO
SAC EGRESSO	POWERBUILDER (POWERBUILDER)	Sybase 15.0.2	NÃO CRÍTICO
SAC MANUTENÇÃO	JBOSS SEAM (JAVA)	EnterpriseDB 8.4.8.2	NÃO CRÍTICO
SAC - PAGAMENTO PAÍS	JCOMPANY (JAVA)	EnterpriseDB 8.4.8.2	CRÍTICO



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

SAC TRAMITE PAÍS	JBOSS SEAM (JAVA)	EnterpriseDB 8.4.8.2	CRÍTICO
SAE - SISTEMA DE AUXÍLIO EDUCACIONAL	PHP (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2	CRÍTICO
SAEL - SISTEMA DE ATESTE ELETRÔNICO DE LIGAÇÕES	SYMPHONY (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2	NÃO CRÍTICO
SAEP - SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DE ESCOLAS DO PIBID	PHP (PHP)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
SAP - SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO DE PROPOSTAS	JBOSS SEAM (JAVA)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
SAS	JAVA (JAVA)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
SCBA - SISTEMA DE CONTROLE DE BOLSAS E AUXÍLIOS	JBOSS SEAM (JAVA)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
SCPB - SISTEMA DE CONCILIAÇÃO E PAGAMENTO DE BOLSAS	JBOSS SEAM (JAVA)	EnterpriseDB 8.4.8.2; Sybase 15.0.2	CRÍTICO
SCPB SERVIÇOS	JAVA (JAVA)	EnterpriseDB 8.4.8.2; Sybase 15.0.2; Oracle Database 11g	CRÍTICO
SDI - SISTEMA DE DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES	JAVA (JAVA)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES	PHP (PHP)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
PORTAL DE SEMINÁRIOS	JOOMLA (PHP)	MariaDB-5.5.37	NÃO CRÍTICO
SERVIÇOS ADD	JAVA (JAVA)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
SERVIÇOS ADMINIP	JOOMLA (PHP)	MariaDB-5.5.37	NÃO CRÍTICO
SFX	PEAR (PERL)	MariaDB-5.5.37	NÃO CRÍTICO



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

SGB - SISTEMA DE GESTÃO DE BOLSAS	CAKE (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2	CRÍTICO
SICAPES	SICAPES (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2	CRÍTICO
SICAPES - PAEP	SICAPES (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2	CRÍTICO
SICAPES - PIBID	ZEND 2 (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2	NÃO CRÍTICO
SICAPES - PROCAD	SICAPES (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2	NÃO CRÍTICO
SICAPES 3	ZEND 2, ANGULAR JS (PHP)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO	JAVA (JAVA)	EnterpriseDB 8.4.8.2	NÃO CRÍTICO
SIGRH - SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	JAVA (JAVA)	EnterpriseDB 8.4.8.2	NÃO CRÍTICO
SISTEMA DE PERMISSÕES	PHP (PHP)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
SIPAC - SISTEMA INTEGRADO DE PATRIMÔNIO, ADMINISTRAÇÃO E CONTRATOS	JAVA (JAVA)	EnterpriseDB 8.4.8.2	CRÍTICO
SIPREC - SISTEMA DE PRESTAÇÃO DE CONTAS	JBOSS SEAM (JAVA)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
SISREL - SISTEMA DE RELATÓRIOS	SYMPHONY (PHP)	POSTGRE	NÃO CRÍTICO
SISUAB	STRUTS (JAVA)	EnterpriseDB 8.4.8.2	CRÍTICO
SISUAB 2	JSF / HIBERNATE / CDI (JAVA)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
SOLICITAÇÃO CARTÃO-2VIA	JAVA (JAVA)	Sybase 15.0.2	CRÍTICO
SOLICITAÇÃO CARTÃO-1VIA	JAVA (JAVA)	Sybase 15.0.2	CRÍTICO



Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Edital de Pregão Eletrônico 03/2018 – TIC

SPARQ	PHP (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2	CRÍTICO
SEGURANÇA-SSO	JBOSS SEAM (JAVA)	Oracle Database 11g	CRÍTICO
PLATAFORMA SUCUPIRA	JAVA (JAVA)	Oracle Database 11g; EnterpriseDB 8.4.8.2	CRÍTICO
PLATAFORMA SUCUPIRA - MOBILE	IOS NETWORKING (OBJECTIVE C)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
SVN	NÃO POSSUI (NÃO POSSUI)	Não Possui	NÃO CRÍTICO
TESTLINK	PHP (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2	NÃO CRÍTICO
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	JBOSS SEAM 2.X (JAVA)	Oracle Database 11g	NÃO CRÍTICO
PORTAL TRIENAL 2013	GOOGLE (GOOGLESRIPT (JS))	Não Possui	NÃO CRÍTICO
VALIDADOR DE DOCUMENTOS	PHP (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2	CRÍTICO
WIKI	MEDIAWIKI (PHP)	EnterpriseDB 8.4.8.2	NÃO CRÍTICO