



Edital de Licitação Nº 0635374/2022

PREGÃO ELETRÔNICO

PROCESSO Nº 04600.003192/2022-11

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 15/2022

(Processo: 04600.003192/2022-11)

Modalidade: PREGÃO, **Forma:** ELETRÔNICO, **Tipo:** MENOR PREÇO

Execução: INDIRETA, SOB REGIME DE EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.

Critério de Julgamento: MENOR PREÇO POR GRUPO

Data de inclusão das propostas: **a partir de 22 de novembro de 2022**

INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA: 05 de dezembro de 2022 às 10h (hora de Brasília).

Endereço Eletrônico: www.compras.gov.br

Informações e esclarecimentos poderão ser obtidos no seguinte endereço:

Fundação Escola Nacional de Administração Pública - Enap.

Uasg: 114702

SAIS, Área 2A, Brasília-DF - CEP 70.610-900.

Telefone (61) 2020.3421

E-mail: licitacao@enap.gov.br

Pregoeiro: Breno Aurélio de Paulo

A **Fundação Escola Nacional de Administração Pública - Enap**, por meio da Diretoria de Gestão Interna, com sede no Setor de Áreas Isoladas Sul - SAIS, Área 2A, nesta capital, CNPJ sob nº 00.627.612/0001-09, mediante o Pregoeiro designado pela Portaria Enap nº 103, de 23 de março de 2022 (SEI nº 0580976) torna público, para conhecimento dos interessados, por meio da Diretoria de Gestão Interna, realizará licitação, a modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, com critério de julgamento de **MENOR PREÇO POR GRUPO**, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, das Instruções Normativas Seges/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários da Enap, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI, por posto de serviço, com desconto por níveis mínimos de serviço, sem garantia de consumo mínimo, com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

1.2. A licitação será realizada em 2 (dois) grupos, formados por um ou mais itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, (Anexo I), facultando-se ao Licitante a participação em quantos grupos forem de seu interesse, devendo oferecer proposta para todos os itens que os compõem.

1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço GLOBAL do grupo, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

1.4. Cada serviço ou produto do Grupo deverá estar discriminado em itens separados nas propostas de preços, de modo a permitir a identificação do seu preço individual na composição do preço global e a eventual incidência sobre cada item das margens de preferência para produtos e serviços que atendam às Normas Técnicas Brasileiras - NTB.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2022, na classificação abaixo:

2.1.1. UGR: 110788 - DGI

2.1.2. Fonte: 0100 - Recursos do Tesouro - exercício Corrente/Recursos Ordinários

2.1.3. Programa de Trabalho: 04.122.0032.2000.0001 - Administração da Unidade/Nacional.

2.1.4. Elemento de Despesa: 3.3.90.40 - Despesas Correntes/Outras Despesas Correntes/Aplicações Diretas/Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica.

2.1.5. Plano Orçamentário: 0002 - Despesas Gerais da Administração.

3. DO CREDENCIAMENTO

3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no Sicaf, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

- 3.2. O cadastro no Sicaf deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.compras.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.
- 3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do Licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.
- 3.4. O Licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumir como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 3.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
- 3.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

- 4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf, conforme disposto no art. 9º da IN Seges/MP nº 3, de 2018.
- 4.1.1. Os Licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema
- 4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:
- 4.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;
- 4.2.2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
- 4.2.3. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- 4.2.4. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;
- 4.2.5. que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;
- 4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;
- 4.2.7. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - Oscip, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);
- 4.2.8. instituições sem fins lucrativos (parágrafo único do art. 12 da Instrução Normativa/Seges nº 05, de 2017)
- 4.2.8.1. É admissível a participação de organizações sociais, qualificadas na forma dos arts. 5º a 7º da Lei 9.637, de 1998, desde que os serviços objeto desta licitação se insiram entre as atividades previstas no contrato de gestão firmado entre o Poder Público e a organização social (Acórdão nº 1.406/2017- TCU-Plenário), mediante apresentação do Contrato de Gestão e dos respectivos atos constitutivos.
- 4.2.9. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa Seges/MP nº 5, de 2017, bem como o disposto no Termo de Conciliação firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a AGU.
- 4.3. Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:
- a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou
- b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão Contratante.
- 4.3.1. Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto nº 7.203, de 2010);
- 4.4. Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão Contratante.
- 4.5. É vedada a contratação de uma mesma empresa para dois ou mais serviços licitados, quando, por sua natureza, esses serviços exigirem a segregação de funções, tais como serviços de execução e de avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização, assegurando a possibilidade de participação de todos os Licitantes em ambos os itens seguindo-se a ordem de adjudicação entre eles (ou lotes/grupos) indicada no subitem seguinte:
- 4.5.1. Grupo 1 - Valor global;
- 4.5.2. Grupo 2 - Valor global.
- 4.6. Como condição para participação no Pregão, o Licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 4.6.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.
- 4.6.1.1. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o Licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa;
- 4.6.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;
- 4.6.3. que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;
- 4.6.4. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 4.6.5. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 4.6.6. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 2009.
- 4.6.7. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- 4.6.8. que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 1991.
- 4.6.9. que cumpre os requisitos do Decreto nº 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.

- 4.7. a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o Licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.
- 4.8. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o Licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 5.1. Os Licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para a abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio desse documento.
- 5.2. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.
- 5.3. Os Licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do Sicaf, assegurado aos demais Licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.
- 5.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º, da LC nº 123, de 2006.
- 5.5. Incumbirá ao Licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 5.6. Até a abertura da sessão pública, os Licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;
- 5.7. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.
- 5.8. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do Licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6. PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

- 6.1. O Licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- 6.1.1. quantidade – Unidade – Valor unitário – Valor total
- 6.1.2. descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência
- 6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.
- 6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;
- 6.4. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 6.4.1. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da Contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993 e nos termos do art. 63, §2º da IN Seges/MP nº 5, de 2017.
- 6.5. A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:
- 6.5.1. cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;
- 6.5.2. cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.
- 6.6. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o Licitante ou Contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.
- 6.7. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 6.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição
- 6.9. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do Licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 6.10. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 6.11. Os Licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;
- 6.11.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa Contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.
- 6.11.2. A Licitantes deverão observar o Anexo III do Termo de Referência - PLANILHA DETALHADA PARA COMPOSIÇÃO DE PREÇOS.

7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

- 7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.
- 7.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o Licitante.

- 7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os Licitantes.
- 7.5. Iniciada a etapa competitiva, os Licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.5.1. **O lance deverá ser ofertado pelo valor total do Grupo.**
- 7.6. Os Licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7. O Licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 0,5% (meio por cento).
- 7.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto" em que os Licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lances ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 7.11. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 7.12. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 7.13. Encerrada a fase competitiva sem que haja prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 7.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.15. Durante o transcurso da sessão pública, os Licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do Licitante.
- 7.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos Licitantes para a recepção dos lances.
- 7.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempos superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.18. O Critério de julgamento adotado será o menor preço por lote/grupo, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 7.19. Caso o Licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetuada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 7.21. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 7.22. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 7.23. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais Licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 7.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 7.25. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 7.26. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:
- 7.26.1. prestados por empresas brasileiras;
- 7.26.2. prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- 7.26.3. prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.
- 7.27. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.
- 7.28. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao Licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das prevista deste Edital.
- 7.28.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais Licitantes.
- 7.28.2. O pregoeiro solicitará ao Licitante melhor classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 7.28.3. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo Licitante, antes de findo o prazo.
- 7.29. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.
- 7.30. Será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.
- 7.30.1. As Licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

- 8.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade de preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no §9º do art. 26 do Decreto nº 10.024, de 2019.
- 8.2. A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser preenchida pelo Licitante em relação à sua proposta final, conforme anexo deste Edital.
- 8.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo Licitante exclusivamente via sistema, no prazo de 3 (três) horas, contado da solicitação do Pregoeiro, com os respectivos valores adequados ao lance vencedor e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.
- 8.4. A inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.
- 8.5. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In Seges/MP nº 5, de 2017, que:
- 8.5.1. não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;
 - 8.5.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;
 - 8.5.3. não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;
 - 8.5.4. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018-TCU – Plenário), desconto menor do que o mínimo exigido, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.
- 8.6. Quando o Licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:
- 8.6.1. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio Licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
 - 8.6.2. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes
- 8.7. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN Seges/MP nº 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 8.8. Quando o Licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexecuibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.
- 8.9. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
- 8.9.1. Na hipótese de necessidade de suspensão de sessão pública para a realização de diligências, com vista ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.
- 8.10. O Pregoeiro poderá convocar o Licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.
- 8.10.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo Licitante, antes de findo o prazo.
 - 8.10.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.
- 8.11. Todos os dados informados pelo Licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.
- 8.12. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;
- 8.13. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo Licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço.
- 8.13.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.
 - 8.13.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime
- 8.14. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 8.15. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 8.16. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.
- 8.17. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.
- 8.18. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do Licitante, observado o disposto neste Edital.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do Licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) Sicaf;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

d) Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - Cadicon, mantidos pelo Tribunal de Contas da União - TCU.

9.1.1. Para a consulta de Licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>)

9.1.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa Licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

9.1.2.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

9.1.2.2. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

9.1.2.3. O Licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

9.1.3. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o Licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.1.4. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do Licitante será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e à qualificação econômica financeira, conforme o disposto na Instrução Normativa Seges/MP nº 03, de 2018.

9.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa Seges/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

9.2.2. É dever do Licitante atualizar previamente as comprovações constantes do Sicaf para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

9.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do Licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto nº 10.024, de 2019.

9.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o Licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

9.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante a apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

9.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.6. Se o Licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o Licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.6.1. Serão aceitos registros de CNPJ de Licitante matriz e filial com diferentes números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.7. Ressalvado o disposto do item 5.3, os Licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação nos itens a seguir, para fins de habilitação.

9.8. **Habilitação jurídica:**

9.8.1. em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - Ccmei, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

9.8.2. no caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - Eireli: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

9.8.3. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

9.8.4. no caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

9.8.5. os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.9. **Regularidade fiscal e trabalhista:**

9.9.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.9.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.9.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.9.4. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1943;

9.9.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do Licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.9.6. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do Licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.9.7. caso o Licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

9.10. **Qualificação Econômico-Financeira:**

9.10.1. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do Licitante;

9.10.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

9.10.2.1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

9.10.2.2. é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

9.10.3. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

9.10.4. As empresas, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 5% (cinco por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

9.11. Qualificação Técnica:

9.11.1. Para fins de qualificação, a Licitante deverá comprovar que prestou ou está prestando, por um período ininterrupto de 3 (três) anos, de maneira individualizada, os seguintes serviços:

9.11.1.1. Para o Grupo 01:

- a) Serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, para uma mesma pessoa jurídica, por meio de central telefônica, cujo número de clientes/usuários seja de, no mínimo, 300 (trezentos) clientes.
- b) Prestação de serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação, para uma mesma pessoa jurídica, em ambientes com pelo menos 400 (quatrocentos) computadores.
- c) Prestação de serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk com fundamentos ITIL v3 e onde a ferramenta possua pelo menos 9 (nove) processos da biblioteca ITIL implantados.
- d) Implantação de solução de ITSM contemplando a instalação, configuração e customização.

9.11.1.2. Para o Grupo 02:

- a) Suporte tecnológico a redes e ambiente computacional de infraestrutura, monitoração e operação do ambiente de infraestrutura, com volume de de pelo menos 5.000 (cinco mil) chamados por ano.
- b) Administração, instalação, configuração, implantação, manutenção, monitoramento de Network Operation Center NOC (Centro de Operações de Rede), utilizando ferramenta automatizada, monitorando no mínimo 100 hosts em regime 24 horas x 07 dias na semana.
- c) Atendimento e suporte a ambiente de infraestrutura de TI, composto por pelo menos 250 (duzentos e cinquenta) usuários, utilizando as melhores práticas da ITIL, com volume de requisições de serviço de pelo menos 5.000 (cinco mil) chamados por ano.
- d) Suporte técnico remoto e/ou presencial nas instalações do Contratante, de no mínimo 250 (duzentos e cinquenta) estações de trabalho (desktops e notebooks), compreendendo instalação, configuração, manutenção de hardware e software, administração dos sistemas operacionais: Windows e Linux, dos programas de automação de escritório: Microsoft Office ou similar.
- e) Administração, suporte técnico, gerenciamento, instalação, configuração, implantação e manutenção com pelo menos 150 (cento e cinquenta) servidores corporativos, utilizando sistemas operacionais Windows Server 2012 ou superior ou Linux e aplicativos em ambiente computacional, com virtualização e clusterização de servidores.
- f) Administração e suporte técnico de serviços especializado em rede de computadores, com no mínimo 100 (cem) pontos de ativos de rede, LAN e Wi-Fi.
- g) Administração, instalação, configuração e suporte de controlador de domínio baseado em tecnologia Windows.
- h) Administração e suporte a sistemas de armazenamento de dados (storages), com pelo menos 40 TB de espaço total, com controladoras em alta disponibilidade e conexão de rede do tipo Storage Area Network (SAN) com Fibre Channel.
- i) Administração, suporte, configuração e manutenção de ferramentas de backup com pelo menos 40 TB de espaço total.
- j) Administração, suporte, instalação, configuração, performance e tuning em pelo menos um SGBD open source e implantação de solução de alta disponibilidade (podendo ser apresentadas em SGBDs distintos).
- k) Administração, suporte, instalação, configuração, performance e tuning em pelo menos um SGBD proprietário.
- l) Administração, suporte, instalação, configuração, manutenção de uma solução para automatizar a configuração de sistemas operacionais e o versionamento de software em uma rede.
- m) Administração, suporte, instalação, configuração, manutenção das soluções de segurança tais como: Filtros de conteúdo WEB, Funcionalidade de acesso remoto e VPN (Virtual private network), Firewall e antivírus.
- n) Administração e suporte de ambiente de virtualização baseado em VMWare 5.0, ou superior, implantados em alta disponibilidade em ambiente de, no mínimo, 100 (cem) máquinas virtuais.
- o) Administração e suporte a servidores WEB e servidores de aplicação, baseados em pelo menos duas das seguintes tecnologias: IIS, Apache, Tomcat e Jboss, com pelo menos 50 (cinquenta) sistemas e ou portais hospedados.
- p) Administração e suporte de rede composta por no mínimo 25 (vinte e cinco) switches.
- q) Administração e suporte à ferramenta corporativa de antivírus para, no mínimo, 200 (duzentas) estações de trabalho.

9.12. O(s) atestado(s) deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificada no contrato social vigente.

9.13. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN Seges/MPDG nº 5, de 2017.

9.14. Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN Seges/MPDG nº 5, de 2017.

9.15. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN Seges/MPDG nº 5, de 2017.

9.16. O Licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante, local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN Seges/MPDG nº 5, de 2017.

- 9.17. Serão aceitos atestados que comprovem a execução de serviços ora pretendidos, com número de profissionais equivalentes ao da contratação, ainda que a métrica utilizada não seja posto de trabalho.
- 9.18. Declaração de que instalará escritório na cidade de Brasília, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do contrato, em cumprimento ao disposto no item 10.6, 'a', do anexo VII da IN SLTI/MP nº 05, de 2017. Caso a Licitante já disponha de matriz, filial ou escritório no local definido, deverá declarar a instalação/manutenção do escritório.
- 9.19. A Licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s).
- 9.20. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados válidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da Licitante. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da empresa Licitante, e ainda as que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica como sócia em comum.
- 9.21. Deverá ser apresentado documento contendo uma matriz de rastreabilidade entre os requisitos de habilitação exigidos e a documentação apresentada, informando, para cada requisito, os documentos, as páginas e os itens que os atendem.
- 9.22. A Enap reserva-se o direito de realizar diligências, a qualquer momento, com o objetivo de verificar se o(s) atestado(s) e demais documentos são adequados e atendem às exigências contidas neste Termo de Referência, podendo exigir apresentação de documentação complementar referente à prestação de serviços relativos aos atestados apresentados.
- 9.23. A Licitante deverá declarar, no momento de sua proposta, que garante a exequibilidade do contrato com o valor apresentado na proposta.
- 9.24. Caso a Licitante não comprove as exigências deste edital por meio das documentações requeridas, será desclassificada.
- 9.25. O Licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.
- 9.26. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a Licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.
- 9.27. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.
- 9.28. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo Licitante, mediante apresentação de justificativa.
- 9.29. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do Licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos Licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.
- 9.30. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no "chat" a nova data e horário para a continuidade da mesma.
- 9.31. Será inabilitado o Licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.
- 9.32. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 9.33. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o Licitante será declarado vencedor.

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

- 10.1. A proposta final do Licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 3 (três) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:
- 10.1.1. ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo Licitante ou seu representante legal.
- 10.1.2. apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório.
- 10.1.3. conter a indicação do banco, número da conta e agência do Licitante vencedor, para fins de pagamento
- 10.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.
- 10.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.
- 10.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666, de 1993).
- 10.4. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.
- 10.5. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.
- 10.6. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro Licitante.
- 10.7. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

11. DOS RECURSOS

- 11.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer Licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.
- 11.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.
- 11.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.2.2. A falta de manifestação motivada do Licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais Licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

12.1.1. nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.2. quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o Licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123, de 2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

12.2. Todos os Licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SicaF, sendo responsabilidade do Licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1. O objeto da licitação será adjudicado ao Licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

13.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

14.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Anexo I deste Edital - Termo de Referência.

15. DO TERMO DE CONTRATO

15.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

15.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2.1. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

15.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993, considerando a natureza continuada dos serviços.

15.4. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SicaF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 2002, consulta prévia ao Cadin.

15.4.1. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SicaF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.

15.4.2. Na hipótese de irregularidade do registro no SicaF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

15.5. Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo Licitante durante a vigência do contrato ou da data de registro de preços.

15.6. Na hipótese de os vencedores da licitação não comprovarem as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse Licitante, poderá convocar outros Licitantes, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato ou a ata de registro de preços.

16. DA REPACTUAÇÃO

16.1. As regras acerca para a repactuação do valor contratual são as estabelecidas no Anexo I deste Edital - Termo de Referência, anexo a este Edital.

17. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

17.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Anexo I deste Edital - Termo de Referência.

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

18.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Anexo I deste Edital - Termo de Referência.

19. DO PAGAMENTO

19.1. As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

19.2. É admitida a cessão de crédito decorrente da contratação de que trata este Instrumento Convocatório, nos termos do previsto na minuta contratual anexa a este Edital.

20. DA CONTA-DEPÓSITO VINCULADA— BLOQUEADA PARA MOVIMENTAÇÃO

20.1. Para atendimento ao disposto no art. 18 da IN Seges/MP nº 5, de 2017, as regras acerca da Conta-Depósito Vinculada – bloqueada para movimentação a que se refere o Anexo XII da IN Seges/MP nº 5, de 2017 são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

- 21.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- 21.1.2. apresentar documentação falsa;
- 21.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame.
- 21.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 21.1.5. não mantiver a proposta
- 21.1.6. cometer fraude fiscal; ou
- 21.1.7. comportar-se de modo inidôneo.

21.2. Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela União, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- 21.2.1. Advertência.
- 21.2.2. Impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até dois anos.
- 21.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a União enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Licitante vencedora ressarcir a Enap pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.
- 21.2.4. As sanções previstas acima poderão ser aplicadas à Contratada com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 21.2.5. Multa de:
 - 21.2.5.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.
 - 21.2.5.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida.
 - 21.2.5.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.
 - 21.2.5.4. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração Contratante a promover a rescisão do contrato.
 - 21.2.5.5. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante da tabela 1 a seguir.
 - 21.2.5.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
 - 21.2.5.7. Para efeito de aplicação de multas, às infrações serão atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2 a seguir.

Tabela 1: Grau e Correspondência.

Grau	Correspondência
01	0,2% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.
02	0,4% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.
03	0,8% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.
04	1,6% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.
05	3,2% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.

Tabela 2: Infrações.

Item	Descrição	Grau
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento.	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por funcionário e por dia.	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia.	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do Contratante, por funcionário e por dia.	03
6	Descumprir os níveis mínimos de serviço no âmbito da mesma Ordem de Serviço que tenham ensejado desconto de 15% (quinze por cento) do valor de faturamento da OS em dois faturamentos consecutivos, ou por três faturamentos em seis faturamentos consecutivos, por ocorrência.	04
7	Descumprir meta do mesmo indicador de qualidade, em três faturamentos consecutivos, ou por quatro faturamentos em seis faturamentos consecutivos dessa OS, por ocorrência.	04
8	Tentar ou burlar de mecanismos de aferição dos níveis de serviço previstos neste Edital, por ocorrência.	05
9	Descumprir a apresentação do profissional com o perfil requisitado, no tempo estipulado, por funcionário e por dia.	03
10	Apresentar profissionais que não atendam aos requisitos de qualificação técnica exigidos por 3 (três) vezes consecutivas no âmbito do mesmo projeto ou por 6 (seis) vezes alternadas no período de 8 (oito) meses no âmbito do contrato, por funcionário.	04

Para os itens a seguir, deixar de:		
11	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia.	01
12	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.	02
13	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia.	01
14	Cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.	03
15	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato, por dia.	01
16	Comparecer, após primeira chamada, na reunião inicial e nem apresentar justificativa aceita pela Administração, por ocorrência.	05
17	Fornecer todos os dados, versões finais dos produtos, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços durante a transferência do conhecimento técnico e operacional, por ocorrência.	05
18	Atender aos requisitos relacionados ao produto ou serviço demandado pela Ordem de Serviço e especificado junto à equipe técnica ou requisitante, por ocorrência.	05

21.3. A alocação de profissional pela Contratada que não atenda aos requisitos de qualificação técnica exigidos por 3 (três) vezes consecutivas no âmbito da mesma Ordem de Serviço ou por 6 (seis) vezes alternadas no período de 8 (oito) meses no âmbito do contrato caracterizará inexecução parcial do contrato.

21.4. As multas deverão ser recolhidas no prazo máximo de dez dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela Enap, quando for o caso.

21.5. Para qualquer dos itens anteriores, em caso de três reincidências, será registrada Advertência.

21.6. Poderá caracterizar inexecução parcial do contrato:

21.6.1. descumprimentos de níveis mínimos de serviço no âmbito da mesma Ordem de Serviço que tenham ensejado desconto total igual ou superior a 20% (vinte por cento) do valor de faturamento da OS em dois faturamentos consecutivos ou por três faturamentos em seis faturamentos consecutivos dessa OS.

21.6.2. não alcance de meta do mesmo indicador de qualidade no âmbito da mesma Ordem de Serviço, em três faturamentos consecutivos ou por quatro faturamentos em seis faturamentos consecutivos dessa OS.

21.6.3. descumprimentos de níveis mínimos de serviço que tenham ensejado desconto total igual ou superior a 20% (vinte por cento) do valor de faturamento da OS em três faturamentos dessa OS ou de OS distintas no período de 6 (seis) meses no âmbito do contrato.

21.6.4. tentar ou burlar de mecanismos de aferição dos níveis de serviço previstos neste Edital.

21.7. As sanções previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou, no caso das multas, cumulativamente com outras, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

21.8. Se o atraso ocorrer por comprovado impedimento ou por motivo de força maior, devidamente justificado e aceito pela Enap, a Contratada ficará isenta das penalidades mencionadas neste item.

21.9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf) e, no caso de impedimento de licitar, a Contratada será descredenciada perante o Sistema por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência e das demais cominações legais.

21.10. Qualquer penalidade aplicada será precedida da observância do contraditório e da ampla defesa.

21.11. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.

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

21.13. A aplicação das sanções previstas não exclui a possibilidade de responsabilidade da Contratada por eventuais perdas e danos causados à União.

22. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

22.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

22.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail: licitacao@enap.gov.br, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço SAIS - Área 2A - Asa Sul - Brasília/DF, Seção de Protocolo.

22.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

22.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

22.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

22.6. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contados da data do recebimento do pedido e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

22.7. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

22.7.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

22.8. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Administração.

23. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

23.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

23.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

- 23.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.
- 23.4. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 23.5. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 23.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 23.7. Os Licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 23.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 23.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do Licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 23.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 23.11. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico licitacao@enap.gov.br, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.
- 23.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 23.12.1. ANEXO I – Termo de Referência e anexos I a VII;
- 23.12.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato;
- 23.12.3. ANEXO III – Preços Máximos Admissíveis.

(Assinado eletronicamente)
Alysson Pedro Dias Pinheiro
 Coordenador-Geral de Logística e Contratos

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 15/2022

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários da Enap, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI, por posto de serviço, com desconto por níveis mínimos de serviço, sem garantia de consumo mínimo, com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos.

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	1	Serviços continuados de atendimento remoto à usuários internos e externos (1º Nível), com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento	Mês	30
2	2	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	Posto de Serviço	1
	3	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	Posto de Serviço	1
	4	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	Posto de Serviço	3
	5	Analista de Suporte Computacional - Pleno	Posto de Serviço	7
	6	Analista de Suporte Computacional - Sênior	Posto de Serviço	4
	7	Administrador em Segurança da Informação - Pleno	Posto de Serviço	1
	8	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	Posto de Serviço	1
	9	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	Posto de Serviço	1
	10	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Posto de Serviço	1

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundação Escola Nacional da Administração Pública - Enap é uma escola de governo do Poder Executivo Federal, vinculada ao Ministério da Economia - ME. Conforme dispõe o artigo 1º de seu Estatuto, aprovado na forma do Decreto nº 9.680, de 2019, a Enap tem por finalidade promover, elaborar e executar programas de capacitação de recursos humanos para a Administração Pública Federal, visando ao desenvolvimento e à aplicação de tecnologias de gestão que aumentem a eficácia e a qualidade permanente dos serviços prestados pelo Estado aos cidadãos.

2.2. A Enap dispõe de autonomia administrativa, patrimônio próprio e recursos do orçamento da União para a manutenção das suas atividades, cumprindo as finalidades para as quais foi criada. Considerando as atribuições preponderantes definidas em seu estatuto e para alcançá-las, a Escola possui também autonomia didático-pedagógica para formular suas ações de desenvolvimento, definir eixos temáticos, metodologias de ensino e formatos didático-pedagógicos. Uma autonomia que deve se encontrar alinhada às diretrizes estratégicas de governo para a área de gestão de pessoas.

2.3. Para o cumprimento de sua finalidade, a Enap ainda configura-se como Instituição Científica, Tecnológica e de Inovação - ICT, nos termos da Lei nº 10.973, de 2004, cabendo-lhe o desenvolvimento de pesquisa básica ou aplicada, de caráter científico e tecnológico, e o desenvolvimento de novos produtos, serviços ou processos destinados a tecnologias de gestão que aumentem a eficácia e a qualidade dos serviços prestados pelo Estado aos cidadãos. No âmbito de suas competências de capacitação de agentes públicos, bem como na condição de órgão central na coordenação do Sistema de Escolas de Governo da União – SEGU, a Enap vem prospectando soluções que atendam às necessidades de capacitação no serviço público.

2.4. Além disso, a nova Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas - PNPD (instituída pelo Decreto nº 9.991, de 2019) reafirmou a Enap como coordenadora da rede de escolas de governo do Poder Executivo federal e do sistema de escolas de governo da União, bem como responsável por promover o desenvolvimento de competências transversais para os agentes públicos, preparar os servidores para o exercício de cargos em comissão e no desenvolvimento de competências essenciais dos sistemas estruturadores.

2.5. Com a missão de formar e desenvolver pessoas capazes de inovar, alcançar resultados e servir à sociedade, a Enap trabalha com dois enfoques complementares. O primeiro é o desenvolvimento de competências (enfoque na necessidade do aluno). Nesse sentido, as ações de desenvolvimento (cursos, eventos e oficinas) oferecidas pela Escola são focadas prioritariamente na qualificação de agentes públicos para que possam responder às necessidades dos cidadãos.

2.6. O segundo enfoque da Enap é no atendimento às instituições e órgãos públicos, buscando atuar para a promoção de inovação e boas práticas para a gestão pública. Os cidadãos esperam que os governos sejam cada vez mais capazes de resolver problemas públicos. Neste sentido, a Enap oferece, aos órgãos e instituições, serviços de estratégia, inovação e gestão do conhecimento, desde a prospecção, passando pela experimentação, transformação e disseminação de práticas e conhecimentos. Oferece igualmente serviços de pesquisa, inclusive customizados, e análise de dados para contribuir com a tomada de decisão baseada em evidência.

2.7. Nesse cenário, para dar cumprimento às suas obrigações regimentais, a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) provê diversos serviços de TIC aos usuários da Enap. Para alcançar esse objetivo, planeja-se a contratação de prestação de serviços técnicos especializados de suporte aos usuários e serviços de TIC da Enap, contemplando a operação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento.

3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

3.1. A demanda está alinhada com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações - PDTIC 2020/2022, conforme tabela a seguir.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020/2022			
Id	Meta do PDTIC associada	Id	Ação do PDTIC
M1N2	Prover 12 soluções que garantam permanentemente a alta disponibilidade e escalabilidade das Soluções de TIC da Enap até 2022.	A8M1N2	Prover serviço de suporte aos usuários e a infraestrutura de rede, servidores computacionais e gerenciador de bancos de dados da Enap.
		A11M1N2	Prover solução moderna de abertura e controle de chamados técnicos (modernização de sistema, chatbot, whatsapp).
M4N3	Reformular 100% dos serviços de apoio à gestão de TI da Enap até 2022.	A3M4N3	Reformular a solução atual de suporte aos serviços de TIC da Escola.
M5N2	Implantar 5 soluções de modernização da dinâmica de trabalho, eventos, oficinas na Enap até 2022	A4M5N2	Implantar uma solução omnichannel na Enap.

3.2. Da aderência ao Plano Anual de Contratações da Enap - PAC

3.2.1. A contratação proposta está em conformidade e encontra apoio no Plano Anual de Contratações da Enap (PAC), em especial à necessidade:

ALINHAMENTO AO PAC	
Item	Descrição
157	Prover serviço de suporte aos usuários e a infraestrutura de rede, servidores computacionais e gerenciador de bancos de dados da Enap.
165	Suporte aos serviços de TIC da Escola.
167	Subscrição de Ferramentas de produtividade no trabalho administrativo e de suporte ao ensino.

4. RESULTADOS ESPERADOS

- 4.1. Modernização da interação entre os usuários e a central de serviços da Enap.
- 4.2. Melhoria na qualidade do serviço ofertado aos servidores e aos alunos da Escola, objetivando aumento da satisfação do usuário.
- 4.3. Aperfeiçoamento dos níveis mínimos de serviço.
- 4.4. Expansão do catálogo dos serviços prestados pela CGTI.
- 4.5. Maior controle na fiscalização e na gestão dos serviços de suporte de TIC.
- 4.6. Atendimento aos novos normativos governamentais.

5. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

5.1. Foram considerados para elaboração deste Termo de Referência:

- 5.1.1. Lei nº 8.666, de 1993: Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
- 5.1.2. Lei nº 10.520, de 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.
- 5.1.3. Decreto nº 7.174, de 2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal.
- 5.1.4. Decreto nº 7.203, de 2010: Dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal.
- 5.1.5. Decreto nº 7.746, de 2012: Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP.
- 5.1.6. Decreto nº 9.637, de 2018: Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
- 5.1.7. Decreto nº 10.024, de 2019: Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
- 5.1.8. Instrução Normativa SLTI nº 01, de 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.
- 5.1.9. Instrução Normativa SLTI nº 05, de 2017: Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

5.1.10. Instrução Normativa SGD nº 01, de 2019: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

5.1.11. Instrução Normativa SGD nº 73, de 2020: Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

5.1.12. Instrução Normativa SGD nº 31, de 2021: Altera a Instrução Normativa nº 1, de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

6. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Os serviços constantes do objeto, por suas características, classificam-se como comuns, pois possuem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais no mercado, conforme art. 9º, §2º do Decreto nº 7.174, de 2010.

6.2. Os serviços são de natureza continuada, em função da sua essencialidade e habitualidade, ou seja, uma eventual paralisação desses serviços pode implicar sérios prejuízos às atividades da Enap. A Instrução Normativa Seges/MP nº 05, de 2017 autoriza e define a contratação desses serviços continuados, *in verbis*: "Art. 6º Os serviços continuados que podem ser contratados de terceiros pela Administração são aqueles que apoiam a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão ou entidade, conforme dispõe o Decreto nº 2.271, de 1997".

7. FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

7.1. MODALIDADE DA LICITAÇÃO

7.1.1. A licitação será realizada na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, em observância ao art. 4º do Decreto nº 10.024, de 2019.

7.1.2. Esta modalidade de licitação justifica-se no fato de que o mercado possui vários fornecedores capazes de ofertar os serviços que atendem às especificações técnicas constantes deste Termo de Referência e seus Anexos.

7.1.3. No que tange à modalidade da licitação, Pregão, os bens e serviços demandados, neste Termo de Referência, são serviços de natureza comum, definidos como contínuos, essenciais e obrigatórios no ambiente de Tecnologia da Informação. Nesse sentido, a modalidade definida está embasada por decisões e recomendações do TCU, conforme pode ser entendido no Acórdão 1.114/2006 – Plenário.

7.2. TIPO DA LICITAÇÃO

7.2.1. Será adotado o tipo de licitação **MENOR PREÇO GLOBAL POR GRUPO**, conforme disciplinado no art. 9º do Decreto nº 7174, de 2010.

8. JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO DO OBJETO

8.1. Considerando a dependência entre os itens que compõem esta licitação, verifica-se ser técnica e economicamente viável o agrupamento dos itens em dois grupos, sendo que os Grupos 01 e 02, que poderão ser fornecidos por mesma empresa.

8.2. Dessa forma, o parcelamento em dois grupos é justificado por uma questão de separação dos serviços e aumento na competitividade do certame, pois empresas que podem fornecer o item 01, nem sempre poderão fornecer os itens do grupo 02.

8.3. Além disso, contratar empresas distintas para o fornecimento dos serviços do Grupo 02 poderá gerar conflito de responsabilidade entre as empresas envolvidas. Dessa forma, apesar dos serviços puderem ser mantidos por empresas diversas, por uma questão de ganho de escala e simplificação dos processos administrativos, o não parcelamento do grupo 02 é mais vantajoso.

8.4. A decisão de não realizar o parcelamento passa necessariamente pela análise dos prejuízos que podem advir da pulverização excessiva da execução de um determinado objeto por diversas contratadas, seja sob o ponto de vista da gestão, seja sob o ponto de vista da perda de economia de escala, conforme ditam o art. 23 da lei 8.866/93 e a súmula nº 247 do TCU, *in verbis*:

Art. 23 da lei 8.866/93 [...] § 1º As obras, serviços e compras efetuadas pela Administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala.

(...)

Súmula nº 247 TCU: "É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade."

9. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

9.1. A solução prevista trata da contratação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários da Enap, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI, por posto de serviço, com desconto por níveis mínimos de serviço, sem garantia de consumo mínimo, com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento.

9.2. Os serviços objetos da presente contratação têm como objetivo manter todo o ambiente de TIC em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócio da Enap, de acordo com os parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços exigidos (NMS) definidos neste Termo de Referência. Para atender a esse objetivo, a Contratada será responsável, no mínimo a:

9.2.1. Realizar atendimento remoto.

9.2.2. Realizar atendimento presencial.

9.2.3. Desenvolver atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução da infraestrutura e serviços de TIC.

9.2.4. Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC.

9.2.5. Realizar o levantamento e documentar os serviços de TIC, bem como propor e implantar novos serviços.

9.2.6. Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos na presente contratação.

9.2.7. Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes que afetem os serviços de TIC.

9.2.8. Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que afetem os serviços de TIC.

9.2.9. Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de TIC.

9.3. O modelo de trabalho proposto é focado em resultados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC, em todos os níveis, além da operação do ambiente de TIC da Escola, serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços, com base nos Níveis Mínimos de Serviços exigidos (NMS), com glosas específicas por não cumprimento das obrigações ou de resultados esperados não entregues.

10. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA - GRUPO 01 - ITEM 01 - SERVIÇOS CONTINUADOS DE ATENDIMENTO REMOTO À USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS (1º NÍVEL), COM FORNECIMENTO DE PLATAFORMA OMNICHANNEL PARA CONTROLE DO ATENDIMENTO

10.1. A Central de Serviços, também conhecida em inglês como Service Desk, é uma função dentro da TIC que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre os usuários/clientes e o departamento de TI, sendo diretamente responsável pela percepção e satisfação dos mesmos quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC da organização.

10.2. O conjunto de serviços que integram a estrutura do Service Desk é indissociável e, irão garantir a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, além de manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica.

10.3. Neste modelo, as solicitações de usuários chegam no 1º (primeiro) nível e, na medida do possível, são atendidas. Se for o caso, são escaladas para o 2º (segundo) nível, que, se for caso, são escaladas para quem de direito dentro do processo, mas sempre que solucionados, voltam até o 1º (primeiro) nível para encerramento e avaliação da satisfação do usuário.

10.4. Haverá casos em que determinadas áreas se comportam como usuários e suas solicitações seguirão o fluxo determinado, porém, sempre passando pelo ponto único de contato, para que haja registro das requisições, monitoramento e geração de conhecimento. Ou seja, um fluxo processual, com indicadores, capaz de apoiar à gestão no esforço de garantir o equilíbrio entre a demanda e capacidade.

10.5. O item 01 da contratação inclui o fornecimento, pela Contratada, durante a vigência do contrato, de ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (ISTM), de ferramenta de Assistente Virtual Inteligente (chatbot) e de profissionais qualificados de modo a executar os serviços de suporte técnico, pautados nas boas práticas, procedimentos de qualidade, análises e especificações técnicas, de modo a garantir que os serviços entregues agreguem valor ao negócio.

10.6. Para operar e melhorar tanto os serviços como as tecnologias de apoio, bem como quaisquer outros recursos necessários para viabilizar os serviços, a Contratada deverá instalar e hospedar a ferramenta de ISTM, no ambiente da Enap (on-premises ou em nuvem), garantindo a segurança, a privacidade e a confidencialidade.

10.7. O modelo escolhido para a presente contratação é baseado no **Valor Fixo Mensal**. Sendo assim, os serviços previstos para operacionalização de Central de Serviços, serão realizados em regime de pagamento mensal fixo baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) previstos no Anexo I, com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da Contratada.

10.8. A proposta dos serviços a serem contratados, combinada com o modelo de remuneração proposto de contratação por resultado, corroborado pelas premissas defendidas, por exemplo, pela ITIL, proporcionam a possibilidade de remuneração por resultado. Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL.

10.9. Aspectos Gerais da Ferramenta de ITSM

10.9.1. Suportar e possuir licenças em quantidade suficiente para atender aos requisitos deste documento.

10.9.2. A Contratada será responsável pela integração de cada módulo da Ferramenta com o ambiente operacional da Enap. As funcionalidades ou componentes devem ser comprovados através de manual do fabricante, folhetos, brochuras, URL oficial da Contratada ou documentos oficiais do fabricante.

10.9.3. Garantir a integração entre os componentes, funcionalidades ou aplicações de diferentes fabricantes por meio de Web Services ou Linha de Comando ou e-mail ou API.

10.9.4. Garantir o pleno funcionamento e total integração dos componentes, a fim de garantir a eficiência e eficácia dos processos TI, aderentes ITIL, providos pela Contratada.

10.9.5. Permitir, para todos seus componentes de software, um controle de acesso diferenciado para os usuários, incluindo: visões, acessos, privilégios e permissões. Deve permitir a configuração do perfil dos usuários, como administrador e operador.

10.9.6. Estar de acordo com as melhores práticas de mercado, baseado no ITIL versão 3.

10.9.7. Estabelecer a Central de Serviços (Service Desk) como o ponto único de contato para todo e qualquer tipo de atendimento.

10.9.8. Ter a solução de Central de Serviços (Service Desk) certificada pela Pink Elephant (através da certificação PinkVerify™ V3 toolsets ou superior) nos seguintes processos contemplados nesse projeto: Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço e Gerenciamento do Catálogo de Serviço.

10.9.9. Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da ferramenta.

10.9.10. Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração, operada pelos Administradores da ferramenta, seja em inglês.

10.9.11. Fornecer a abertura, acompanhamento e fechamento de solicitações técnicas e de serviço.

10.9.12. Fornecer o atendimento a Solicitações na Central de Serviços, sejam para resolução de Incidentes e/ou cumprimento de requisições de Serviço.

10.9.13. Fornecer uma funcionalidade para registro rápido de incidentes. Ou seja, possuir um meio ágil de registrar e orientar todas as atividades relacionadas a um processo (por exemplo, solicitação de acesso a VPN).

10.9.14. Permitir que uma Solicitação seja aberta com no mínimo as seguintes informações: número (identificador), data e hora de sua abertura, data e hora do início e término do atendimento, identificação do solicitante, origem do chamado, descrição do atendimento, classificação do atendimento (impacto e urgência), serviço afetado, categoria, designação (grupo ou técnicos) e item de configuração.

10.9.15. Permitir configuração e classificação de status da Solicitação através de ações de personalizações desses status de modo a permitir, como por exemplo, os seguintes status: EM ABERTO, EM ATENDIMENTO, PENDENTE FORNECEDOR, PENDENTE USUÁRIO, DEVOLVIDO, CANCELADO, RESOLVIDO e FECHADO.

10.9.16. Permitir que uma Solicitação contenha as informações acerca das medidas adotadas para resolução (Por exemplo, resolvido adequadamente).

10.9.17. Permitir que uma Solicitação contenha campos para inclusão de observações, assim como configurar a criação de campos adicionais.

10.9.18. Permitir a associação de níveis de prioridade, de forma automática, por meio da urgência e do impacto.

10.9.19. Permitir a abertura de uma Solicitação isoladamente ou associada a um Incidente, Requisição, Problema ou Mudança.

10.9.20. Disponibilizar as informações referentes às Solicitações, assim que registradas, a fim de serem utilizadas para consultas, fornecendo os seus estados e histórico do atendimento.

10.9.21. Permitir o correto tratamento e classificação de uma Solicitação, a partir de diversas visões do processo. Além de identificar quem realizou as alterações como: Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final.

10.9.22. Permitir a categorização das Solicitações e encaminhamento automático para os técnicos específicos.

- 10.9.23. Permitir um rastreamento completo das Solicitações, com informações históricas, desde a abertura do chamado, e atuais do atendimento.
- 10.9.24. Prover uma funcionalidade de alertas para notificação do fluxo de trabalho do atendimento e o monitoramento dos prazos de execução previstos no SLA, de modo que os usuários possam acompanhar o status e as informações acerca das Solicitações.
- 10.9.25. Permitir o anexo de arquivos durante a abertura de uma Solicitação.
- 10.9.26. Permitir e implementar a integração do ciclo de vida de uma Solicitação (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças) com o acompanhamento de qualidade no nível de serviço.
- 10.9.27. Disponibilizar um meio para classificar os incidentes, requisições, problemas e mudanças, segundo as necessidades das diferentes áreas.
- 10.9.28. Permitir a criação de usuários e grupos com acessos restritos apenas a funcionalidades e itens configurados pelo administrador da ferramenta.
- 10.9.29. Permitir a criação de grupos de trabalho, assim como, associar os colaboradores da DTI e seus fornecedores aos membros de cada grupo.
- 10.9.30. Permitir a alteração, inclusão e remoção de campos na base de dados visando uma configuração de acordo com os processos de Service Desk.
- 10.9.31. Permitir configurar regras e periodicidade para arquivamento ou remoção de dados antigos, como por exemplo: dados de contatos, pesquisas de opinião, requisições, incidentes, problemas e solicitações de mudanças.
- 10.9.32. Disponibilizar o registro de diversas informações nas Solicitações (chamados, incidentes, problemas, requisições e mudanças), como: informações de contato (nome, telefone, email, matrícula do funcionário, endereço), localização e estado (status).
- 10.9.33. Disponibilizar mecanismo de agendamento de forma a possibilitar o registro de feriados nacionais e horários de trabalho dos recursos (funcionários) disponíveis.
- 10.9.34. Suportar a integração com o Microsoft Active Directory (AD) para autenticação de usuários.
- 10.9.35. Permitir a criação de regras de negócios (workflow), com diferentes níveis de complexidade por meio de solução gráfica web.
- 10.9.36. Permitir o gerenciamento da Central de Serviços (Service Desk) através de um ponto único de contato.
- 10.9.37. Disponibilizar uma ferramenta gráfica para adaptação (customização) da base de dados e seus formulários.
- 10.9.38. Permitir o acesso à ferramenta de Service Desk (via Web, através de browser) por usuários internos e externos para abertura de Solicitações de Serviço (Incidente ou Requisição) e pesquisas na base de conhecimento.
- 10.9.39. Apresentar a notificação de problemas aos usuários no momento do login utilizando um quadro de avisos na tela inicial da plataforma.
- 10.9.40. Apresentar graficamente as tarefas agendadas.
- 10.9.41. Permitir que o Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Aprovações e Problemas possuam uma forma rápida de visualização.
- 10.9.42. Permitir a definição e cadastro de acordos de níveis de serviço (SLA).
- 10.9.43. Permitir a definição de critérios nos acordos de nível de serviço (SLA).
- 10.9.44. Permitir a definição e monitoramento de valores limites dos serviços entregues, de acordo com os acordos de níveis de serviço (SLA) (Por exemplo, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de violações de SLAs, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de alertas para possíveis violações de SLAs).
- 10.9.45. Prover ao Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Problemas e Mudanças o acesso às informações de SLA.
- 10.9.46. Disponibilizar um meio ágil e simples para escalar e elevar a prioridade dos chamados dependendo da criticidade dos mesmos.
- 10.9.47. Notificar, de maneira automática, aos interessados nas Solicitações, a elevação da prioridade.
- 10.9.48. Permitir o armazenamento de qualquer e-mail relevante a incidentes, requisições, problemas, mudanças e ordens de serviço.
- 10.9.49. Possuir mecanismo de auditoria para garantir a integridade e conformidade dos dados para tomada de decisão.
- 10.9.50. Permitir a definição de políticas de manutenção para ICs.
- 10.9.51. Permitir a automação de atividades da Central de Serviços baseando-se em regras de negócio (por exemplo, enviar notificações via e-mail e criar um registro a partir de outro).
- 10.9.52. Permitir a abertura de uma Solicitação e o acesso à base de conhecimento (este último como sendo opcional para o usuário acessar) por uma interface Web.
- 10.9.53. Disponibilizar o acompanhamento (status) e demais informações acerca de chamados.
- 10.9.54. Disponibilizar um mecanismo para criação de formulário (pesquisa de satisfação) a ser executada no encerramento do atendimento, de forma que não obrigue o usuário a respondê-la.
- 10.9.55. Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o emprego de recursos e formatos do tipo check box (múltipla escolha).
- 10.9.56. Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o emprego de recursos e formatos do tipo option button (somente uma resposta).
- 10.9.57. Disponibilizar a pesquisa de satisfação de forma a permitir o envio de pesquisas de forma intermitente (Ex.: a cada 10 incidentes/requisições).
- 10.9.58. Permitir o envio de notificação à(s) equipe(s) de suporte quando houver chamado aberto, VIP, atrasado, escalado e concluído.
- 10.9.59. Permitir o envio de notificação via e-mail a partes interessadas de Solicitações.
- 10.9.60. Permitir a criação de alertas para SLAs, de acordo com regras pré- estabelecidas.
- 10.9.61. Permitir o envio de um alerta automático e proativo para o Gerenciamento de Incidentes, no caso do SLA de uma Solicitação aproximar-se dos valores limite pré-definidos.
- 10.9.62. Permitir a visualização/classificação das Solicitações de acordo com os seguintes critérios: Solicitações em atraso, Solicitações fechadas, por usuário, por departamento e por chamada externa a fornecedores e contratados.
- 10.9.63. Permitir relacionar os incidentes com problemas e erros conhecidos, permitindo a associação dos incidentes aos problemas e erros conhecidos.
- 10.9.64. Permitir a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz de um problema.
- 10.9.65. Permitir a abertura de uma requisição de mudanças (RFC) a partir de um ou mais registros de problemas relacionados.
- 10.9.66. Permitir o cálculo de "janelas de trabalho" a partir de Solicitações para a execução de atividades que tornem indisponíveis Itens de Configuração (IC's) podendo causar, conseqüentemente, impacto ao serviço relacionado àqueles IC's. A ferramenta deve auxiliar na identificação dos períodos (janelas de trabalho) de menor impacto para esse tipo de atividade.

- 10.9.67. Disponibilizar o uso de roteiros de fluxo de trabalho para o suporte e diagnóstico/resolução de incidentes, possibilitando a formação de uma base de conhecimento para o atendimento com base em soluções anteriores e similar problema.
- 10.9.68. Facilitar o registro e armazenamento das requisições de mudanças, também chamadas de RFC's (Request For Change), em um formato simplificado.
- 10.9.69. Permitir a inserção da RFC em texto livre, assim como a categorização e prioridade da mesma.
- 10.9.70. Permitir o rastreamento e monitoração do ciclo de vida de uma RFC disponibilizando todas as informações referentes a mesma.
- 10.9.71. Suportar a elaboração de programação de mudanças a fim de facilitar a gravação de procedimentos de retorno de mudança.
- 10.9.72. Realizar a atualização das informações relativas aos Itens de Configuração, de forma automática, quando uma mudança for finalizada.
- 10.9.73. Apresentar relatórios com taxa de conformidade dos acordos de níveis de serviço (SLAs).
- 10.9.74. Prover um mecanismo de emissão de relatórios baseados em requerimentos de SLAs.
- 10.9.75. Gerar relatórios de incidentes não resolvidos, quantidade de chamados por atendente, bem como o tempo de resolução dos incidentes.
- 10.9.76. Permitir a definição de um catálogo de serviços e seus atributos.
- 10.9.77. Prover a facilidade de personalização do catálogo de serviços.
- 10.9.78. Prover uma ferramenta de controle remoto integrada na ferramenta de gerenciamento de requisições, incidentes e problemas, permitindo ao analista acessar a máquina do usuário a partir de um chamado, ou seja, com um chamado associado ao acesso.
- 10.9.79. Disponibilizar ao usuário final, no autoatendimento e central de serviços, mecanismos de sugestão de classificação para as solicitações de serviços, incidentes e problemas.
- 10.9.80. Permitir a configuração de alertas em função de SLA's de atendimento e resolução com fornecedores externos.
- 10.9.81. Permitir que chamados destinados a fornecedores externos possam ser devidamente entregues na ferramenta deles e acompanhados em todo o ciclo de vida, possibilitando o monitoramento constante dos SLA's estipulados com cada fornecedor.
- 10.9.82. Permitir o controle de todos os tipos de SLA's dos diversos fornecedores, bem como fazer a escalação horizontal e vertical dos chamados que estiverem com o prazo próximo de vencer e vencidos.
- 10.9.83. Gerar relatórios gerenciais de volume de atendimentos e possibilidade de classificação por tipos, dentro e fora do SLA e, além disso, gerar gráficos mensais para acompanhamento da evolução de cada fornecedor.
- 10.9.84. Permitir a configuração de TIMEOUT em função da inatividade de uso da ferramenta. O tempo deve ser configurável pelos analistas da ferramenta de acordo com a necessidade da Enap.
- 10.9.85. Permitir a configuração de uma única ferramenta de Service Desk para o atendimento no formato multi tenancy ou multiclente.
- 10.9.86. A ferramenta deve possibilitar a integração com centrais telefônicas e URA, mediante soluções de CTI que utilizem WebServices, devendo a responsabilidade de integração ser da Contratada no momento da instalação da Plataforma.
- 10.9.87. Comprovar garantia do fabricante da ferramenta de Service Desk, garantindo a qualificação técnica da Licitante quanto à implantação da ferramenta, arquitetura, instalação e configuração da plataforma ofertada.
- 10.9.88. A Ferramenta para Central de Serviços, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Catálogo de Serviço e Gerenciamento de Conhecimento deve ser do mesmo fabricante.

10.10. Automação do Atendimento

- 10.10.1. Possuir interação remota, mediante troca de mensagens (chat) entre técnicos e clientes usuários, via web, reduzindo interação via telefone, e-mail e visitas locais.
- 10.10.2. Permitir a predefinição de mensagens, padronizando saudações e respostas em conversas entre técnicos e usuários, via chat.
- 10.10.3. Possibilitar que a troca de mensagens (chat) seja armazenada junto ao ticket.
- 10.10.4. Prover informações de diagnósticos das estações de clientes usuários, instantaneamente.
- 10.10.5. Possuir tarefas pré-definidas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de problemas.
- 10.10.6. Permitir a customização de novas tarefas, capazes de recuperar informações das estações de clientes e disparar correções de problemas.
- 10.10.7. Permitir compartilhar a estação de trabalho de clientes usuários (desktop sharing / controle remoto).
- 10.10.8. Permitir acesso a arquivos existentes na estação de trabalho de clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.
- 10.10.9. Permitir que um técnico possa atender mais de um cliente/usuário, ao mesmo tempo, ou convidar outros técnicos ou supervisores a participar das sessões de atendimento.
- 10.10.10. Possuir funcionalidade de escalonamento, facilitando a transferência do cliente usuário a outro técnico/analista especializado, ou a outra fila durante o atendimento on-line.
- 10.10.11. Permitir aos técnicos copiar arquivos das estações dos clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada.
- 10.10.12. Permitir aos técnicos efetuar comparações entre o conteúdo do registry de seus próprios computadores, ao conteúdo do registry dos computadores dos clientes/usuários, conteúdo este capturado automaticamente.
- 10.10.13. Permitir aos técnicos alterar o conteúdo de arquivos das estações dos clientes usuários, respeitando a política de segurança configurada, e quando necessário reiniciar o sistema dessas máquinas.
- 10.10.14. Possuir scripts prontos e permitir criar novos scripts para automação de tarefas usando linguagens comuns de script, como VBScript e JavaScript.
- 10.10.15. Possibilitar a obtenção de imagens das telas da estação do cliente usuário (Screenshot).
- 10.10.16. Possibilitar o envio de links, que automaticamente direcionem o cliente usuário a uma URL pré-definida que o auxiliará na resolução de seu problema.
- 10.10.17. Ser totalmente transparente ao uso de firewall, permitindo que tanto os técnicos quanto os clientes usuários, possam estar por trás de múltiplos ou diferentes firewalls, e ainda assim possam se comunicar sem problemas.
- 10.10.18. Permitir o atendimento a ambientes externos (Internet) e internos (Intranet/VPN) para automação do suporte.
- 10.10.19. Garantir que as ações executadas remotamente pelos técnicos, nas estações dos clientes usuários, sejam armazenadas no servidor, em formato de log, permitindo trilhar estas ações, caso seja necessário.

- 10.10.20. Permitir que o cliente determine o nível de segurança, restringindo o acesso aos técnicos, ou que o mesmo seja consultado, via prompt, permitindo ou não que ações específicas sejam executadas pelos técnicos em suas estações.
- 10.10.21. Permitir que todos os níveis de segurança, bem como o nível de segurança padrão do cliente usuário, possam ser personalizados através de uma interface de administração, via web.
- 10.10.22. Garantir que os dados trafegados entre o analista e o usuário final sejam criptografados.
- 10.10.23. Armazenar informações relacionadas a log de atividades executadas em chamados, chamados novos ou preexistentes.
- 10.10.24. O log de atividades, registrado nos chamados, deve conter trilhas de auditoria para cada uma das ações realizadas pelos técnicos remotamente nas máquinas dos clientes. Como por exemplo, log de chat e intervenções.

10.11. Central de Serviços

- 10.11.1. Prover um ponto único de contato entre o usuário final da Enap e a área de TI do Contratante.
- 10.11.2. Permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte.
- 10.11.3. Controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas.
- 10.11.4. Permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo Self Service, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz com uma central de atendimento virtual automatizada do tipo URA.
- 10.11.5. Permitir que o próprio usuário finalize os chamados.
- 10.11.6. Permitir o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços.
- 10.11.7. Representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço.
- 10.11.8. Implementar a integração do ciclo de vida do ticket (chamados, incidentes, problemas e requisições) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço.
- 10.11.9. Implementar o correto tratamento de um chamado a partir das diversas visões do processo (Atendente, Solucionador, Supervisor e Usuário Final).
- 10.11.10. Utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados por e-mail, de acordo com regras preestabelecidas pelo Contratante.
- 10.11.11. Prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos.
- 10.11.12. Permitir a administração das ocorrências por chamado, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por unidade administrativa e por chamado externo a fornecedores, contratados, bem como outros a serem definidos.
- 10.11.13. Contar com a possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pelo Contratante, sem a necessidade de customização.
- 10.11.14. Permitir que administradores da ferramenta definam, através de parametrização, sem necessidade de customização (através de programação), quais são os campos necessários dos incidentes ou requisições de serviços a serem preenchidos e que serão encaminhados pelos usuários finais da TI.

10.12. Funcionalidade de Requisição

- 10.12.1. Possuir suporte ao gerenciamento de requisições, permitindo ao usuário o acompanhamento da sua requisição desde a solicitação, passando pela categorização e priorização, até a entrega ou negativa do pedido.
- 10.12.2. Permitir categorizar e priorizar requisições.
- 10.12.3. Permitir a abertura de requisições de forma isolada (com modelos pré-definidos) ou associada a incidentes, problemas ou mudanças.
- 10.12.4. Permitir a criação de requisições a partir de modelos predefinidos em conjunto com a Enap.
- 10.12.5. Permitir o registro das soluções das requisições e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros.
- 10.12.6. Monitorar e emitir relatórios sobre as requisições.
- 10.12.7. Permitir que as requisições possam ser associadas aos ICs cadastrados no CMDB.
- 10.12.8. Permitir a abertura e o acompanhamento de requisições pelo Plataforma Web, a ser implementado pela Contratada.
- 10.12.9. Permitir que as requisições possam ser direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria.
- 10.12.10. Permitir que sejam anexados documentos à requisição.
- 10.12.11. Permitir definição de níveis de acesso por etapa do serviço.
- 10.12.12. Suportar a automação de fluxos de trabalho inteligentes. (Exemplo: instalar um software desde que o desktop atenda aos requisitos mínimos e que existam licenças disponíveis).
- 10.12.13. Permitir o provisionamento automático de software desde que respeitadas as políticas de uso da Enap.
- 10.12.14. Disponibilizar aos clientes externos de TI e também aos seus clientes internos, a automação e padronização das solicitações de seus Serviços, permitindo o acompanhamento do processo desde o início da sua solicitação até o seu término, integrando de maneira nativa com as soluções de Gerenciamento de Incidentes, Mudanças, Níveis de Serviços e CMDB.
- 10.12.15. Prover Automação de todas as solicitações de serviços contemplados no seu catálogo de serviços.
- 10.12.16. A Ferramenta Informatizada deverá prover no mínimo os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios:
- 10.12.17. Distribuição das requisições abertas por período e localidade (Departamento / Setor).
- 10.12.18. Índice de incidentes, problemas e mudanças devidos a realização de uma Requisição.
- 10.12.19. Volume mensal de requisições por tipo de serviço.
- 10.12.20. Índice de requisições atendidas no Prazo.
- 10.12.21. Relatório detalhado indicando os tempos de cada etapa dos processos e em qual etapa o tempo é menor e maior.
- 10.12.22. Ranking de volume de requisições por tipo e podendo separar por setor.

10.13. Gerenciamento de Incidentes

- 10.13.1. Permitir a definição de prioridade a partir de uma matriz de cálculo de impacto em função da urgência.

- 10.13.2. Permitir a associação entre os incidentes, requisições, problemas, mudanças e liberações relacionados através da interface de gerenciamento de incidentes.
- 10.13.3. Permitir a associação de Item de Configuração afetado através da interface de gerenciamento de incidentes.
- 10.13.4. Permitir estimar o impacto dos Itens de Configuração afetados para auxiliar a equipe de suporte de Gerenciamento de Incidentes a classificar adequadamente os registros de incidentes.
- 10.13.5. Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes automáticos e proativos (e-mail e gráficos) do envelhecimento dos incidentes.
- 10.13.6. Permitir a abertura de incidentes a partir de e-mail para qualquer usuário (interno ou externo).
- 10.13.7. Permitir a abertura de uma nova Solicitação e o acesso à base de conhecimento por uma interface Web para o usuário final.
- 10.13.8. Permitir abertura de solicitações através de modelos pré-definidos visando maior padronização na obtenção de informações.
- 10.13.9. Gerar notificações para a(s) equipe(s) de suporte quando houver Solicitação aberta, atrasada (de acordo com os valores limites pré-definidos) escalada e concluída.
- 10.13.10. Permitir a reabertura de Solicitações.
- 10.13.11. Ser integrada na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).
- 10.13.12. Facilitar a automação dos procedimentos de escalonamento de Incidentes para Problemas.
- 10.13.13. Permitir que o usuário final e analistas utilizem um corretor ortográfico na abertura de incidentes.
- 10.13.14. Permitir a abertura de incidentes através de e-mail e web services, para integração com outras soluções.
- 10.13.15. Possuir a funcionalidade de criação de incidentes a partir de modelos pré- definidos (templates).
- 10.13.16. Permitir o fechamento de todos os incidentes filhos relacionados a um incidente pai.
- 10.13.17. Possuir funcionalidade de fechamento automático do chamado quando o status for Resolvido. (Ex. Após 48 horas sem interação com o usuário final, o chamado será fechado automaticamente).
- 10.13.18. Permitir a criação de documentos de conhecimento a partir da solução de um registro de um incidente.
- 10.13.19. Permitir configurar tipos de tratamento especial associado ao contato, isto é, permite identificar contatos (usuários finais afetados) que exigem alguma forma de atenção especial. Ex. Usuário VIP, Deficiente visual.
- 10.13.20. Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário do chamado, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição do chamado, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).
- 10.13.21. Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.
- 10.13.22. Prover um painel de controle automático (“dashboard”) informando o quadro geral dos incidentes (por exemplo, informar os incidentes com status aberto, fechado, resolvido, pendente com usuário/fornecedor, próximo de romper o SLA).
- 10.13.23. Prover conjuntos pré-definidos de relatórios e no mínimo, os seguintes Indicadores de Desempenho e Relatórios para o Gerenciamento de Incidentes:
 - 10.13.24. Índice de quantidade de Incidentes por departamento, por localidade, por usuário.
 - 10.13.25. Índice de incidentes resolvidos em todos os níveis de atendimento.
 - 10.13.26. Índice de incidentes encerrados dentro do prazo para cada nível de atendimento.
 - 10.13.27. Índice de incidentes escalonados com consulta a base de conhecimento.
 - 10.13.28. Índice de reabertura de incidentes.
 - 10.13.29. Índice de incidentes escalonados indevidamente.
 - 10.13.30. Índice de incidentes “elegíveis” encerrados no 2º atendimento.
 - 10.13.31. Índice de evolução do prazo médio de atendimento.
 - 10.13.32. Índice de chamados resolvidos através do autosserviço.
 - 10.13.33. Ranking de utilização dos canais de comunicação (e-mail, console web e 0800).
 - 10.13.34. Ranking dos tipos de hardware com maior volume de falhas.
 - 10.13.35. Ranking dos IC's com maior volume de incidentes.
 - 10.13.36. Relatório de volume de atendimentos realizados.
 - 10.13.37. Relatório de Distribuição dos chamados abertos por incidentes e serviços no período e por localidade.
 - 10.13.38. Relatório de Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento.
 - 10.13.39. Relatório de Quantidade de chamados por fornecedor (abertos e encerrados).
 - 10.13.40. Relatório de Quantidade de chamados por Níveis de criticidade.
- 10.14. **Gerenciamento de Problemas**
 - 10.14.1. Possuir mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições da ITIL V3, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.
 - 10.14.2. Permitir a definição de prioridade em função do impacto e da urgência.
 - 10.14.3. Permitir, através da interface de gerenciamento de problemas, a associação com os incidentes, requisições, problemas, mudanças e IC's relacionados.
 - 10.14.4. Fechar automaticamente os incidentes em aberto quando houver o fechamento do problema relacionado àqueles incidentes.
 - 10.14.5. Permitir o acompanhamento gráfico gerando alarmes proativos (e-mail e gráficos) em relação ao envelhecimento dos chamados de problema (Por exemplo, permitir que ações de envio de e-mail sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).
 - 10.14.6. Diferenciar a criticidade dos Itens de Configuração para auxiliar a equipe de Gerenciamento de Problemas a classificar os registros de Problemas.
 - 10.14.7. Ser integrada na mesma plataforma que a Plataforma de Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB).

- 10.14.8. Permitir que a equipe de Gerenciamento de Problema comunique à Central de Serviços (Service Desk) o status e relatórios de progressos, assim como, soluções temporárias e soluções de contornos.
- 10.14.9. Permitir a alteração da classificação da severidade ou do impacto de um Problema.
- 10.14.10. Permitir que analistas utilizem um corretor ortográfico na abertura de problemas.
- 10.14.11. Permitir a abertura de problemas através de e-mail e web services.
- 10.14.12. Possuir a funcionalidade de criação de problemas a partir de modelos pré- definidos (templates).
- 10.14.13. Permitir a criação de documentos de conhecimento a partir da solução de um registro de um problema.
- 10.14.14. Permitir o fechamento de todos os problemas filhos relacionados a um problema pai.
- 10.14.15. Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário do chamado, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição do chamado, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).
- 10.14.16. Permitir controlar como os atributos dos chamados são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.
- 10.14.17. Prover um painel de controle automático (“dashboard”) informando o quadro geral dos problemas (por exemplo, informar os problemas com status aberto, fechado, resolvido, pendente com usuário/fornecedor, próximo de romper o SLA).
- 10.14.18. Prover, no mínimo, os seguintes indicadores de desempenho e relatórios para o Gerenciamento de Problemas:
- 10.14.19. Índice de problemas encerrados dentro do prazo.
- 10.14.20. Índice de redução do prazo médio de resolução dos problemas.
- 10.14.21. Índice de problemas encerrados dentro do prazo para cada grupo solucionador.
- 10.14.22. Relatório de Distribuição dos problemas por tipo e grupo solucionador.
- 10.14.23. Relatório de Informações sobre atrasos na resolução dos problemas e as ações tomadas.
- 10.15. **Gerenciamento de Conhecimento**
- 10.15.1. Possuir uma base de conhecimento onde serão registrados erros conhecidos e soluções para os problemas. Deverá ser possível relacionar os problemas e suas respectivas soluções a mudanças e a incidentes específicos.
- 10.15.2. Permitir a adição de registros na base de conhecimento a partir dos registros de soluções de incidentes e de problemas.
- 10.15.3. Permitir o acesso à base de conhecimento via Web, assim como disponibilizar pesquisas por palavras-chave obtidas em um chamado, incidente, problema ou erro conhecido e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos.
- 10.15.4. Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e publicação na Web.
- 10.15.5. Possibilitar a usuários administradores, ou a outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.
- 10.15.6. Possuir listas de perguntas frequentes (FAQ's) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (scripts), além de permitir a categorização das informações inseridas.
- 10.15.7. Possuir em sua tela inicial um quadro de avisos onde serão informadas indisponibilidades de serviços (correntes ou programadas), mudanças relevantes ou outras mensagens genéricas cadastradas por um usuário administrador, e deverá permitir o direcionamento das informações para todos os usuários ou apenas para grupos de usuários.
- 10.15.8. Prover dados do processo de Gerenciamento do Conhecimento para os processos de Incidentes e Problemas nativamente.
- 10.15.9. Suportar o cadastro, a alteração, a revisão, a desativação, a publicação, a definição de público-alvo, a definição de área responsável, a alteração de status e a categorização de documentos de conhecimento.
- 10.15.10. Suportar o recebimento de propostas de documento de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de documentos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um usuário.
- 10.15.11. Suportar revisões para cada documento de conhecimento e a emissão de alertas configuráveis.
- 10.15.12. Deve permitir anexar documentos, além de figuras e link's.
- 10.15.13. Prover resultados de pesquisas na base de conhecimento que incluam a relevância do documento através de pontuação e a qualificação do documento realizada por usuários e analistas.
- 10.15.14. A ferramenta deverá permitir que sempre seja solicitada a pesquisa na base de conhecimento para o usuário final antes da abertura de um incidente ou requisição.
- 10.15.15. Possibilitar a criação do documento através da escolha de um modelo padrão.
- 10.15.16. Permitir a seleção dos campos para pesquisa como título, sumário do documento, problema ou solução encontrada.
- 10.15.17. Permitir a criação de fluxo de aprovação ao documento da base de conhecimento, garantindo que futuras alterações sejam notificadas e aprovadas pelo time responsável.
- 10.15.18. Permitir associar ao log do incidente ou problema o link para o documento de conhecimento utilizado.
- 10.15.19. Controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.
- 10.15.20. Permitir avaliar a qualidade de documentos da base através de pesquisas com o usuário final ou analista.
- 10.15.21. Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento.
- 10.15.22. Permitir o cadastro de palavras e símbolos que devem ser ignoradas nas pesquisas (Ex: “e”, “a”, “ou”, “sempre”, “já”, “tudo”, entre outras).
- 10.15.23. Permitir o cadastro de palavras gêmeas para pesquisa. (Ex: “Desktop” = “Computador”, “empregado” = “usuário”, “HD” = “Disco rígido”, entre outras).
- 10.15.24. Permitir a utilização de corretor ortográfico em Português na criação de documentos de conhecimento.
- 10.15.25. Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário.
- 10.15.26. Permitir que ao realizar uma busca dos documentos, que a ferramenta apresente automaticamente os documentos mais importantes relacionados ao assunto na interface dos usuários finais.
- 10.15.27. Disponibilizar a funcionalidade de pesquisa de documentos similares, na criação de um novo documento.

- 10.15.28. Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios:
- 10.15.29. Volume de atualizações da base de conhecimento (por categoria de chamado).
- 10.15.30. Quantidade de acessos à base por meio da própria Plataforma e web (por tipo de informação).
- 10.15.31. Ranking de acessos (por tipo de informação).
- 10.15.32. Quantidade de incidentes resolvidos após consulta à base de conhecimento.

10.16. Gerenciamento de Nível de Serviço

- 10.16.1. Suportar a definição de níveis de serviço para os processos de Incidentes, Problemas, Mudanças e Requisições de Serviços.
- 10.16.2. Permitir a definição dos níveis de serviço de tempo para início do atendimento e tempo de solução, no mínimo.
- 10.16.3. Permitir a identificação dos níveis de serviço estabelecidos para um chamado de acordo com seu tipo, classificação, prioridade, área-fim, IC's envolvidos e usuários envolvidos.
- 10.16.4. Possibilitar a definição de paradas programadas e janelas de manutenção para os serviços de TI, de modo que interrupções durante esses intervalos não influenciem o cálculo dos níveis de serviço correspondentes.
- 10.16.5. Emitir alerta automático (e-mail), quando um nível de serviço estiver próximo de seu limite de acordo com valores limites pré-estabelecidos.
- 10.16.6. Prover às gerências de incidentes, problemas e requisições de serviços, o acesso a informações de SLA's.
- 10.16.7. Permitir a associação automática de incidentes, problemas e mudanças a serviços e SLA's, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e SLA's.
- 10.16.8. Permitir a emissão de relatórios comparativos entre os níveis de serviço acordados e os níveis de serviço efetivamente realizado para requisições, chamados, incidentes, problemas e mudanças.
- 10.16.9. Permitir a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os indicadores de desempenho.
- 10.16.10. Possibilitar o cadastro dos SLA's com base em calendários de cálculo e calendários de trabalho, onde esses calendários definirão quando o SLA pode ser aplicado e qual será o cálculo de horas para esse SLA.
- 10.16.11. Possuir a funcionalidade de STOP SLA, para que possa ser calculado atrasos no serviço por motivo de terceiros, esse cálculo deverá ser apresentado em tempo real nas aplicações de Solicitações de Serviço e Incidentes com objetivo dos gestores dos processos poderem gerenciar de forma mais dinâmica o não cumprimento dos SLA's.
- 10.16.12. Permitir configurações de alertas para Gestão de Níveis de Serviço via e-mail.
- 10.16.13. Possibilitar a criação de eventos e macros associados a SLA's que serão utilizados para notificação e para escalar o chamado (por exemplo, permitir que ações de envio de email sejam disparadas no caso de violações de SLA's, permitir que ações de envio de email sejam disparadas no caso de alertas para possíveis violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de violações de SLA's, permitir que os chamados sejam escalados no caso de alertas para possíveis violações de SLA's).
- 10.16.14. Registrar os alarmes e violações de SLA através de cores e símbolos.
- 10.16.15. Permitir a associação e a configuração de calendários de horas de trabalho (por exemplo, para horário de expediente de 8h00 – 18h00, será contabilizado o prazo corrido de 10 horas úteis) aos SLA's para que sejam calculados corretamente.
- 10.16.16. Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de um Acordo de Nível Operacional (OLA - Operational Level Agreement).
- 10.16.17. Permitir o registro dos custos das violações para cada SLA.

10.17. Gerenciamento de Mudanças

- 10.17.1. Permitir o registro e a classificação das mudanças.
- 10.17.2. Permitir a associação de uma mudança a um IC através da interface de gerenciamento de mudanças.
- 10.17.3. Permitir a avaliação de impacto de uma mudança através de interface gráfica e por relatório relacionando todos os IC's que podem ser afetados.
- 10.17.4. Permitir a execução da análise de impacto da mudança de forma automática. A funcionalidade terá que varrer o CMDB retornando de forma gráfica para o analista de mudanças quais impactos a mesma terá.
- 10.17.5. Permitir o acompanhamento do processo de mudança fim a fim (desde o registro até a implantação e revisão da mudança).
- 10.17.6. Permitir o cadastro de mudanças pré-aprovadas.
- 10.17.7. Permitir a definição de níveis de acesso aos registros em função do perfil do usuário.
- 10.17.8. Permitir que um participante do Comitê de Mudanças possa delegar a sua aprovação para outro usuário.
- 10.17.9. Permitir que determinados tipos de mudança tenham a sua aprovação delegada para outro usuário.
- 10.17.10. Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.
- 10.17.11. Implantar workflow automatizado para a aprovação de mudanças programadas, emergenciais e padrão.
- 10.17.12. Obter do CMDB a lista de todos os IC's afetados pela mudança.
- 10.17.13. Armazenar e fornecer templates de planejamento das mudanças.
- 10.17.14. Possuir integração nativa com o módulo de gerenciamento de nível de serviço.
- 10.17.15. Gerar notificações através da interface gráfica e e-mail para o início e final das mudanças.
- 10.17.16. Disponibilizar para o Service Desk (Central de Serviços) quadro de avisos com as principais mudanças em andamento e o impacto no ambiente.
- 10.17.17. Prover integração das Requisições de mudança com as atividades de liberações.
- 10.17.18. Prover um relatório integrando as mudanças com as liberações.
- 10.17.19. Prover um relatório possibilitando a visão de mudanças com sucesso: por área usuária, por área de TI, por área de negócio.
- 10.17.20. Prover um painel de controle automático ("dashboard") possibilitando a visão da eficiência operacional e dos impactos dos processos de negócio.
- 10.17.21. Prover um ciclo de vida da Requisição de Mudança em conformidade com o ITIL V3.
- 10.17.22. Prover uma visão de detecção de colisão, de forma automática, com outras mudanças planejadas.
- 10.17.23. Realizar o fechamento de problemas e incidentes automaticamente quando uma mudança relacionada for implementada com sucesso.

- 10.17.24. Possuir calendário de visualização para facilitar o planejamento das mudanças.
- 10.17.25. Possibilitar o relacionamento das solicitações de mudanças com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições.
- 10.17.26. Permitir a abertura de solicitações de mudança através de e-mail e web services.
- 10.17.27. Disponibilizar a criação de listas de atividades para serem executadas no registro de uma solicitação de mudanças.
- 10.17.28. Disponibilizar ferramenta de workflow para fluxos de mudanças que envolvam integrações com outras soluções.
- 10.17.29. Permitir a criação de solicitações de mudanças a partir de modelos pré-definidos. (templates).
- 10.17.30. Permitir o fechamento de todas as solicitações de mudanças filhas relacionadas a uma solicitação de mudança pai.
- 10.17.31. Oferecer Calendário de Mudanças gráfico, permitindo a visualização e o controle da agenda de mudanças.
- 10.17.32. Permitir visualizar todos os itens de configuração de uma mudança e seus relacionamentos, possibilitando incluir itens de configuração relacionados que não tenham sido originalmente vinculados à mudança.
- 10.17.33. Permitir controlar como os usuários selecionam os status disponíveis no formulário, ou seja, permitir a criação de fluxo de transição, o qual deve seguir um caminho pré-determinado configurado na ferramenta. (Ex., um ticket está em um status Aberto, e o fluxo de transição permite apenas que o analista atualize o status para Fechado).
- 10.17.34. Permitir controlar como os atributos são designados como necessários (devem ser fornecidos) ou bloqueados (não podem ser atualizados) dependendo do status do chamado, ou seja, permitir configurar quais campos no formulário precisam ser preenchidos e quais não podem ser alterados.
- 10.17.35. Prover no mínimo os seguintes Indicadores de desempenho e relatórios:
 - 10.17.36. Índice de incidentes e problemas ocorridos devido a liberações realizadas.
 - 10.17.37. Índice de atualização dos IC's.
 - 10.17.38. Índice de liberações realizadas dentro do prazo.
 - 10.17.39. Índice de solicitações de mudança implementadas.
 - 10.17.40. Índice de mudanças não planejadas com impactos em processos críticos.
 - 10.17.41. Quantidade de mudanças solicitadas e que foram consideradas inviáveis/negadas pelo comitê gestor de mudanças.
 - 10.17.42. Informações sobre o status de cada mudança, principalmente quanto ao prazo de implementação, incluindo justificativas das mudanças atrasadas.
 - 10.17.43. Relatório de status de todos os problemas e incidentes pendentes relacionados a mudanças e/ou liberações.
 - 10.17.44. Relatório de quantidade de liberações realizadas.
 - 10.17.45. Relatório de distribuição das liberações por departamento/localidade.
 - 10.17.46. Relatório de distribuições de liberação por tipo.
 - 10.17.47. Relatório de crescimento da demanda.
 - 10.17.48. Relatório de liberações por fornecedor.
 - 10.17.49. Relatório de desempenho das liberações por fornecedor.
 - 10.17.50. Relatório de indicadores de desempenho.
- 10.18. **Gerenciamento de Liberação e Implementação**
 - 10.18.1. Permitir o acompanhamento do ciclo de vida completo do Gerenciamento de Liberações e Distribuição para as fases de, mas não limitado a, planejamento, construção, testes, garantia da qualidade, agendamento e distribuição.
 - 10.18.2. Permitir o estabelecimento dos critérios de conclusão de uma liberação, por exemplo, mas não limitado a ter a capacidade de estabelecer tarefas ou marcos auditáveis que suportam o processo decisório para determinar se todos os requisitos da liberação foram cumpridos para a aprovação da distribuição.
 - 10.18.3. Ser integrada a uma Biblioteca Definitiva de Software / Mídias.
 - 10.18.4. Permitir o agendamento das atividades de distribuição e entrega de liberações.
 - 10.18.5. Permitir a construção, empacotamento e o agendamento de diferentes tipos de pacotes de liberação.
 - 10.18.6. Facilitar a identificação e o controle sobre aspectos do pacote de liberação, tais como software, hardware, documentação, requisitos de treinamento, etc.
 - 10.18.7. Facilitar o processo de autorização e agendamento de liberação de pacotes de forma integrada ao processo de Gerenciamento de Mudanças.
 - 10.18.8. Permitir definir e tornar obrigatório, caso necessário, o processo de validação da Liberação e as atividades de teste.
 - 10.18.9. Permitir o versionamento de pacotes de Liberação.
 - 10.18.10. Possuir funcionalidades para o gerenciamento da reversão de Liberações (rollback) para versões anteriores da configuração.
 - 10.18.11. Garantir que o processo de Liberação terá disponível todas as informações requeridas contidas no CMDB para a distribuição dos pacotes, através de integração com o processo de Gerenciamento de Ativos e Configuração.
 - 10.18.12. Permitir a atualização automática do CMDB com as novas informações do item de configuração atualizado pela liberação.
 - 10.18.13. Garantir que uma Liberação passe por processos de agendamento da distribuição e todas as aprovações requeridas pelo processo de Gerenciamento de Mudanças.
- 10.19. **Gerenciamento de Configuração e Repositório de Dados de Configuração (CMDB)**
 - 10.19.1. Permitir o acesso ao CMDB e disponibilizar queries (coletas) para visualização dos Itens de Configuração.
 - 10.19.2. Possibilitar, através da identificação de um determinado IC, todos os relacionamentos e eventos ligados aos incidentes, problemas, mudanças, liberações, acordo de nível de serviço, contratos de garantia, licenças disponíveis, hardware que estão ligados a este IC (árvore horizontal e vertical).
 - 10.19.3. Permitir a gestão de todo o ciclo de vida do ativo (planejamento de aquisição, aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).
 - 10.19.4. Atualizar e manter os IC's no CMDB.
 - 10.19.5. Permitir o ajuste e adaptação (personalização) das informações do Item de Configuração.
 - 10.19.6. Permitir que os dados sejam exportados em um dos seguintes formatos: CSV, HTML e TXT.
 - 10.19.7. Permitir a criação e atualização de um modelo de serviço e seus respectivos relacionamentos no CMDB.

- 10.19.8. Disponibilizar graficamente um mapa com a dependência lógica das aplicações e dispositivos de infra.
- 10.19.9. Permitir a identificação dos dispositivos de infra que disponibilizam um serviço ou aplicação.
- 10.19.10. Permitir o mapeamento dos relacionamentos dos Itens de Configuração e classificar em: dependência, componentes e membros de um grupo.
- 10.19.11. Permitir a criação de filtros no momento da reconciliação do CMDB para que só sejam populados no CMDB dados de IC's que são permitidos pelo gestor da configuração.
- 10.19.12. Permitir a representação de diversos componentes de infraestrutura por meio de Itens de Configuração dentro do CMDB.
- 10.19.13. Permitir a representação como IC's de, no mínimo, os seguintes componentes: servidores, sistemas, ativos de rede, topologia da rede, aplicações e informações de usuários.
- 10.19.14. Disponibilizar um modelo padrão para a representação gráfica dos IC's.
- 10.19.15. Permitir o relacionamento e identificação das dependências entre os IC's.
- 10.19.16. Possuir a capacidade de criar novos Itens de Configuração (IC's) e manter as configurações de acordo com a necessidade do Contratante.
- 10.19.17. Disponibilizar a visualização dos IC's por meio de serviço do catálogo de serviços atrelados com todos os Itens de Configuração referente ao serviço.
- 10.19.18. Disponibilizar uma interface gráfica Web para visualização dos IC's e seus relacionamentos.
- 10.19.19. Possuir um mecanismo para incluir e relacionar itens configuráveis (físico) dentro de um processo de TI e aplicação (lógico).
- 10.19.20. Prover funcionalidade de pesquisa por IC's para qualquer processo de TI relacionado ao mesmo.
- 10.19.21. Permitir o relacionamento entre pessoas, processos e tecnologia de dados dentro do CMDB. As informações podem ser provenientes de várias fontes, como: ferramentas de descobrimento (discovery), banco de dados de ativos de TI, ferramentas de rede e processos de negócio.
- 10.19.22. Permitir a população do CMDB e mantê-lo atualizado por meio de troca de dados com a solução de inventário contida no processo.
- 10.19.23. Possuir um mecanismo para popular manualmente os IC's no CMDB.
- 10.19.24. Permitir o armazenamento dos dados manipulados no CMDB.
- 10.19.25. Prover mecanismo de Federação que permita o acesso ao CMDB e a seus objetos, como documentos e arquivos, por meio de um link ou referência para que o CMDB não armazene localmente todos estes objetos.
- 10.19.26. Prover mecanismo de Reconciliação que permita consolidar as informações e visões de um elemento ou instância a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade das informações e agrupar os itens automaticamente.
- 10.19.27. Permitir a definição de perfis de usuários, como: administradores de sistema, analistas de service desk, especialistas de rede, atribuindo a cada perfil um nível de autorização específico.
- 10.19.28. Permitir a definição de permissões para cada campo do IC com, no mínimo, as seguintes opções: nenhum acesso, somente visualização e alteração.
- 10.19.29. Prover um acesso seguro e controlado para o CMDB.
- 10.19.30. Prover uma interface gráfica que permita navegar, modificar e extrair informações relacionadas aos Itens de Configuração, como indicadores de criticidade e classificação de falha de um IC.
- 10.19.31. Apresentar graficamente o relacionamento entre pai e filho dos IC's, como os mapas gerados com a estrutura dos serviços de TI.
- 10.19.32. Suportar a configuração em cluster de Sistema Operacional (SO) e banco de dados, bem como a utilização de múltiplos servidores de aplicação.
- 10.19.33. Permitir a definição de uma estrutura de categorização dos IC's, com a categoria principal e subcategoria, no mínimo.
- 10.19.34. Permitir a associação dos IC's aos Serviços de Negócio, estabelecendo quais são os IC's que participam da infraestrutura de um determinado serviço.
- 10.19.35. Permitir a associação dos IC's aos serviços de terceiros envolvendo Contratos de Apoio – Cas (Underpinning Contracts - UC). Estabelecendo quais IC's são suportados por um determinado serviço externo.
- 10.19.36. Disponibilizar funcionalidade para registro de períodos de bloqueio com a possibilidade de emissão de alertas.
- 10.19.37. Disponibilizar aplicação de uma linha base dos Itens de Configuração(Snapshot) autorizados pelo CMDB versus a linha base (Snapshot) dos Itens de Configuração descobertos pela ferramenta de Inventário (Discovery).
- 10.19.38. Ser capaz de dentro da interface gráfica de visualização dos relacionamentos e dos itens de configuração filtrar os componentes por relacionamentos e por tipos de IC's, refletindo, imediatamente, a nova visualização dos IC's na interface gráfica.
- 10.19.39. Permitir o filtro de profundidade e abrangência nas consultas dentro do CMDB, possibilitando ao analista de CMDB ter mais ou menos visibilidade das camadas do CMDB.
- 10.19.40. Possuir a capacidade de gerar relatórios gerenciais baseados nos dados cadastrados.
- 10.19.41. Prover relatórios gerenciais e auditoria relacionada ao inventário dos IC's.
- 10.19.42. Disponibilizar relatórios gerenciais, via Web, personalizáveis de acordo com as necessidades e informações relacionadas à Central de Serviços.
- 10.19.43. Relacionar aos IC's específicos seus contratos para controle de garantia, de aluguel, de compra ou manutenção.
- 10.19.44. Dispor de uma funcionalidade que permita informar ao analista utilizar quais relacionamentos dos IC's serão levados em consideração no momento da análise de impacto.
- 10.19.45. Possuir descobrimento (Discovery) de servidores (Linux Red Hat, Linux Debian, Linux Suse, Linux CentOs, AIX, Windows 2000, 2003 e 2008) com ou sem agente (SSH).
- 10.19.46. Possuir descobrimento (Discovery) de aplicações de mercado (ex: BEA, HP, CA, IBM, JBOSS, McAfee, Microsoft, Oracle, SAP, Siebel, Sybase, Symantec, TIBCO, VMware, dentre outros) com ou sem agente (SSH).
- 10.19.47. Possuir relacionamento automático dos servidores e das aplicações que rodam nos Servidores.
- 10.19.48. Permitir o descobrimento (Discovery) de ambiente em cluster ou virtualizado.
- 10.19.49. Detecção de mudanças dos Servidores, Serviços, Software, Parâmetros, Arquivos Gerenciados, dados gerenciados e Dados de Configuração que estão sendo gerenciados.
- 10.19.50. Permitir criar baselines de Configuração.

- 10.19.51. Permitir criar Padrões de Configuração.
- 10.19.52. Permitir a comparação entre Servidores e mostrar as diferenças existente entre os mesmos.
- 10.19.53. Permitir configurar Regras de Conformidade para detectar violação das políticas configuradas.
- 10.19.54. Possuir interface gráfica para demonstrar o relacionamento entre os itens de configuração.
- 10.19.55. Permitir pelo menos cinco níveis de relacionamentos na interface gráfica.
- 10.19.56. Permitir visualizar somente os itens afetados por um item de configuração (Análise de Impacto).
- 10.19.57. Permitir visualizar somente os itens que afetam um item de configuração (Análise de Causa Raiz).
- 10.19.58. Permitir filtrar os tipos de itens de configuração a se visualizar (por exemplo, visualizar somente itens de configuração do tipo Serviço ou SLA).
- 10.19.59. Permitir a seleção de 2 (dois) itens de configuração para a visualização do caminho completo entre estes dois itens quando houver relacionamento entre eles.
- 10.19.60. Permitir pesquisar os itens de configuração diretamente na interface de visualização dos relacionamentos.
- 10.19.61. Possuir funcionalidade de mostrar/esconder os itens de configuração em exibição.
- 10.19.62. Permitir o controle de aproximação da imagem (zoom) para facilitar a visualização dos itens de configuração.
- 10.19.63. Permitir alterar níveis hierárquicos a serem visualizados dinamicamente.
- 10.19.64. Permitir que a visualização seja salva em um modelo para futuras consultas.
- 10.19.65. Possuir funcionalidade de pesquisa no gráfico para facilitar o encontro de informações.
- 10.19.66. Permitir a criação de um item de configuração diretamente na interface gráfica de visualização.
- 10.19.67. Permitir a criação de relacionamentos diretamente na interface gráfica de visualização.
- 10.19.68. Mostrar o status do item de configuração na interface gráfica (Ex. Ativo, Indisponível, em manutenção, etc).
- 10.19.69. Permitir, através de diferentes visões, a visualização dos itens de configuração.
- 10.19.70. Permitir a criação de novos filtros definidos pelo usuário para facilitar a visualização dos relacionamentos entre os itens de configuração.
- 10.19.71. Permitir a listagem dos itens de configuração que sofreram mudanças no último dia, última semana ou último mês.
- 10.19.72. Permitir visualizar facilmente quantas requisições, incidentes, problemas e solicitações de mudanças estão relacionados ao item de configuração.
- 10.19.73. Executar o versionamento dos itens de configuração de forma automática.
- 10.19.74. Permitir a associação de SLA's aos itens de configuração para a contabilização do tempo de atendimento a estes itens.
- 10.19.75. Possuir mecanismo de reconciliação de itens de configuração para evitar duplicação de itens durante as importações.

10.20. Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TI

- 10.20.1. Permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos.
- 10.20.2. Prover a personalização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta parametrização ser realizada através da própria interface da ferramenta pelos administradores da ferramenta.
- 10.20.3. Permitir o relacionamento dos serviços de TI disponíveis com seus respectivos usuários.
- 10.20.4. Permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de prioridade (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento.
- 10.20.5. Prover a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários.
- 10.20.6. Permitir a criação de uma hierarquia (por exemplo, categoria e subcategoria) de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho.

10.21. Gerenciamento de Ativos de TI

- 10.21.1. Descobrir e identificar estações de trabalho, notebooks ou servidores não-gerenciados para oferecer suporte automático às instalações do agente ou localizar estações de trabalho, notebooks e servidores que não pertencem à rede organizacional. Para tanto, esta funcionalidade deve:
- 10.21.2. Fornecer um processo de descoberta descentralizada minimizando o impacto sobre o tráfego de rede ou de segurança.
- 10.21.3. Ser capaz de designar "scan points" dentro de cada sub-rede do console. Este "scan point" deve ser qualquer máquina não dedicada que está sendo gerenciado pelo produto.
- 10.21.4. Ser capaz de identificar novas estações de trabalho, notebook's e servidores conectados à rede IP e as informações descobertas devem incluir (mas não limitado a) hostname, OS, endereço IP e endereço MAC.
- 10.21.5. Oferecer um método para instalar o agente, quando aplicável.
- 10.21.6. Permitir que o administrador configure e agende os scan's.
- 10.21.7. A coleta de dados de inventário só deve carregar as diferenças a partir da última verificação.
- 10.21.8. Permitir a coleta e gerenciamento de informações dos componentes de estações de trabalho, notebooks ou servidores sob demanda. Para tanto, esta funcionalidade deve:
- 10.21.9. Ser capaz de detectar informações de ativos de hardware dos sistemas que têm os agentes instalados sem a necessidade de configuração ou agendamento de um processo de inventário.
- 10.21.10. Permitir que as alterações de inventário que são processados automaticamente no agente sejam enviadas para o servidor sem intervenção do operador.
- 10.21.11. Registrar todas as informações sobre estações de trabalho, notebooks ou servidores no servidor de gerenciamento sendo que algumas das informações básicas devem incluir, no mínimo:
 - 10.21.11.1. Informações do BIOS.
 - 10.21.11.2. Velocidade e tipo de CPU.
 - 10.21.11.3. Espaço em disco rígido.
 - 10.21.11.4. Quantidade de memória disponível.
 - 10.21.11.5. Nome do computador.

- 10.21.11.6. Modelo de computador.
 - 10.21.11.7. Endereço IP.
 - 10.21.11.8. Sistema operacional.
 - 10.21.11.9. Periféricos conectados.
 - 10.21.12. Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas sobre informações de estações de trabalho, notebooks ou servidores para serem recuperadas pelos agentes.
 - 10.21.13. Ser capaz de agrupar clientes dinamicamente com base nas informações de estações de trabalho, notebooks ou servidores.
 - 10.21.14. Ser capaz de listar todos os softwares e aplicativos, incluindo números de versão, que estão instalados na máquina do agente.
 - 10.21.15. Ser capaz de listar todos os softwares e aplicativos instalados para um grupo de clientes, incluindo o número de instalação para cada software ou aplicação.
 - 10.21.16. Permitir que os usuários do console criem consultas personalizadas em informações de inventário de software a serem recuperada pelos agentes.
 - 10.21.17. Ser capaz de reunir, armazenar e analisar informações de aplicações de softwares instalados em estações de trabalho, notebooks ou servidores, possibilitando assim o controle efetivo do uso das licenças existentes.
 - 10.21.18. Possuir uma arquitetura de implementação contemplando os seguintes aspectos:
 - 10.21.19. A ferramenta deve permitir indicar o máximo de banda permitido.
 - 10.21.20. A ferramenta deve suportar estações de trabalho, notebooks ou servidores conectados via rede corporativa (LAN) e VPN para os equipamentos que estejam dentro do range de IP's da rede da Enap.
 - 10.21.21. A ferramenta deve suportar inventário em ambientes multiplataforma (Windows, Unix, Linux e MacOS).
 - 10.21.22. A ferramenta deve permitir integração com outro software de gerência através de APIs ou WebServices.
 - 10.21.23. A ferramenta deve possibilitar que os dados trafegados sejam criptografados através do uso de algoritmos como 3DES ou AES.
- 10.22. Gerenciamento de Configuração de Deskops**
- 10.22.1. Possuir mecanismo de automação com no mínimo Inventário (Discovery), Distribuição de Software e Conexão Remota.
 - 10.22.2. Possuir mecanismo de inventário para plataformas Windows e Linux.
 - 10.22.3. Possuir mecanismo de "discovery" que permite identificar os equipamentos (estações de trabalho e notebooks) conectados à rede e que não possuem os plug-ins de agente da ferramenta (inventário, controle remoto e distribuição de softwares) instalados.
 - 10.22.4. Possibilitar a instalação de agentes via GPO, Logon Script ou ainda através de recurso de instalação remota de agentes da própria ferramenta.
 - 10.22.5. Permitir criação de grupos estáticos e/ou dinâmicos de equipamentos gerenciados, sendo que os grupos dinâmicos serão baseados em resultados de pesquisas previamente definidas e seu conteúdo mantido de forma automática (inclusão e exclusão de equipamentos participantes do grupo) - e os grupos estáticos terão seu conteúdo mantido manualmente pelo administrador da ferramenta.
 - 10.22.6. Possuir mecanismo para definição de política de configuração dos componentes da ferramenta (manager e agentes), sendo possível definir-se uma ou mais políticas para os agentes.
 - 10.22.7. A distribuição de políticas de configuração pode ser efetuada imediatamente após a solicitação ou então através de agendamento para distribuição e ativação em data e hora mais convenientes.
 - 10.22.8. Possuir a capacidade de, a partir de regra criada (política de gerenciamento baseada em informações inventariadas), executar abertura de chamados/incidentes/requisições de forma automática.
 - 10.22.9. Executar o inventário de softwares a partir de lista de conhecimento atualizada periodicamente e de forma automática, provendo mecanismo de "assinatura" de softwares localizada nos agentes para otimização da coleta de informações e diminuição da carga de processamento nos componentes "managers" da Ferramenta.
 - 10.22.10. Executar o inventário de softwares a partir de lista de softwares cadastrada pelo administrador do ambiente, permitindo o reconhecimento de aplicações diversas (inclusive as desenvolvidas internamente), utilizando como possíveis critérios de reconhecimento: o nome do arquivo, as extensões de arquivo, os arquivos adicionais que devem ser localizados na mesma pasta do arquivo principal.
 - 10.22.11. Implementar mecanismo de políticas de gerenciamento, a partir do qual pode-se identificar máquinas que estão violando uma política previamente definida (baseada em informações coletadas de inventário).
 - 10.22.12. Adicionalmente, através do mecanismo de políticas de gerenciamento, deverá ser possível automatizar a execução de ações quando da detecção de uma violação de política, sendo possível enviar e-mail, executar um job na estação de trabalho que violou a política, enviar traps SNMP, alertar na console de administração do produto e incluir o equipamento em um determinado grupo.
 - 10.22.13. Similar à violação de políticas de gerenciamento de inventário, também deverá ser possível tomar ações pré-definidas pelo administrador quando um determinado equipamento não mais violar a regra estabelecida.
 - 10.22.14. Disponibilizar WebServices.
 - 10.22.15. Suportar a tecnologia WOL (Wake-On-LAN).
 - 10.22.16. Suportar plataformas de virtualização VMWARE.
 - 10.22.17. Prover suporte a capacidade de execução de comandos de "power up" e "power down" remotos em estações de trabalho.
 - 10.22.18. Prover funcionalidades de Discovery e Inventário.
 - 10.22.19. Possuir agentes que suportem execuções em plataformas Windows 8.1, Windows 10, MacOS e Linux.
 - 10.22.20. Prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processador(es), memória, placa-mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede, System BIOS, System Slots, portas de I/O, Devices, Discos (físicos e lógicos), file systems, recursos do sistema operacional, settings de região, controladoras (IDE, SCSI, USB, Floppy) e outros e também acessar e coletar informações em Registry (Windows).
 - 10.22.21. Possibilitar a coleta, em plataforma Windows, dos serviços existentes e as informações associadas a estes (Status, descrição, etc).
 - 10.22.22. Possibilitar a coleta, em plataforma Windows, das informações sobre usuários e grupos de usuários definidos nos equipamentos inventariados.
 - 10.22.23. Possuir mecanismo (template) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do equipamento, número do ativo fixo/patrimônio, responsável, localização física, etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado.
 - 10.22.24. Permitir configurar o nível de detalhamento das informações a serem coletadas pelo agente de inventário.

- 10.22.25. Executar o inventário de softwares a partir de informações coletadas em registry, campos do add/remove programs, ícones presentes na barra iniciar e/ou no desktop.
- 10.22.26. Permitir a diferenciação entre aplicações e suítes de aplicações.
- 10.22.27. Permitir a categorização dos softwares.
- 10.22.28. Possuir componente de monitoração de utilização de softwares (software metering/software usage), a partir do qual pode-se acompanhar o uso efetivo de determinadas aplicações no ambiente inventariado.
- 10.22.29. Permitir que a medição do uso de softwares ocorra de forma passiva, onde serão coletados os dados estatísticos de utilização das aplicações monitoradas e enviados ao manager da ferramenta para posterior uso em análises do ambiente.
- 10.22.30. Possibilitar definir o número limite de licenças disponíveis. Uma vez atingido tal número limite, bloquear automaticamente qualquer requisição de instalação daquele software por parte do usuário.
- 10.22.31. Permitir coleta de dados WBEM (via WMI – Windows Management Instrumentation).
- 10.22.32. Possibilitar execução de scripts diversos (BAT, shell, etc..) nas estações inventariadas via agente de inventário, independente das permissões do usuário que esteja logado na estação no momento da execução.
- 10.22.33. Permitir definição de agendamentos para a execução dos scripts nas estações inventariadas.
- 10.22.34. Possuir mecanismo de geração de relatórios próprio, possibilitando a execução de relatórios tanto pré-definidos como também customizados.
- 10.22.35. Possibilitar a utilização de Queries (pesquisas) na geração de relatórios, permitindo assim que os dados de determinado relatório sejam pertinentes somente ao grupo de equipamentos que atender ao critério definido na pesquisa.
- 10.22.36. Permitir que os relatórios sejam exportados nos formatos PDF, HTML e CSV.
- 10.22.37. Permitir definir os campos que deverão compor o relatório, independente do tipo de informação (hardware, software, etc).
- 10.22.38. Permitir aplicar filtros para eliminar/manter informações específicas.
- 10.22.39. Permitir executar um relatório sob demanda ou então de forma agendada, sendo que neste caso será possível definir a periodicidade de geração do mesmo.

10.23. Gerenciamento de Configuração de Desktops - Funcionalidade de Distribuição de Softwares

- 10.23.1. Permitir a criação de política de reinstalação automática dos aplicativos previamente instalados pela ferramenta, após uma nova instalação do agente em máquina existente no ambiente que passou por processo de recuperação (por exemplo, após um crash em disco).
- 10.23.2. Possibilitar agendamento da distribuição e da instalação de pacotes de softwares.
- 10.23.3. Possuir mecanismo próprio para empacotamento de softwares (Packager).
- 10.23.4. Oferecer instalação baseada em políticas e gerenciar a distribuição de software por múltiplas plataformas a partir de um único ponto de controle.
- 10.23.5. Permitir implementação e migração para os sistemas Windows usando controle centralizado e automação para simplificar lançamentos a novas estações de trabalho, notebooks e servidores por toda a rede.
- 10.23.6. Fornecer capacidade para a entrega de correções para diferentes sistemas operacionais e aplicações para estações de trabalho, notebooks ou servidores, diminuindo o tempo de implementação destas correções e atualizações sem a perda da funcionalidade destes ativos (excetuando-se aqui necessidades específicas das correções aplicadas, tais como, por exemplo, o processo de reinicialização obrigatória do equipamento após a aplicação da correção), mesmo sobre banda estreita ou redes globalmente distribuídas.
- 10.23.7. Oferecer suporte e controle de desktops, notebooks e servidores por todo o ambiente distribuído a partir de uma localização central com gerenciamento e soluções dos problemas de sistemas para simplificar as funções de TI e reduzir o volume de trabalho do suporte técnico.
- 10.23.8. Permitir acompanhamento com status de conclusão da distribuição de software. Podendo iniciar sob demanda um pacote inteiro ou individualmente.
- 10.23.9. Permitir o gerenciamento de patches (fixes/correções) dos sistemas operacionais Windows 8.1 e Windows 10, ao menos nos idiomas Inglês e Português (Brasil).
- 10.23.10. Permitir o gerenciamento de patches (fixes/correções) das aplicações Adobe Reader, Adobe Acrobat (edições Professional e Standard), Adobe Flash Player, Microsoft Office 2007, 2010, 2013, 2019, Microsoft .NET, Microsoft SQL Server 2005 e 2008 (32 e 64bit), Mozilla Firefox Browser, Google Chrome, Sun JRE, VMWare Server, Workstation e Player.
- 10.23.11. Prover componente de arquitetura que permite a transferência de pacotes de software para um servidor pré-determinado em sites remotos (através da WAN) e então, a partir deste servidor, executar a distribuição do referido pacote de software para as demais estações deste site remoto.
- 10.23.12. Possibilitar a distribuição de um pacote de software para um grupo de estações a partir de informações de inventário (usando estas informações como pré-requisitos), tais como: quantidade de memória, espaço em disco, software instalado ou não instalado, etc.
- 10.23.13. Oferecer suporte aos formatos de empacotamento Microsoft MSI (Windows) e RPM (Linux).
- 10.23.14. Suportar todos os possíveis procedimentos associados a um software, tais como Instalação, Remoção, Manutenção, Reparação, Instalação Administrativa – bastando, para a criação de tais procedimentos, que sejam fornecidas as documentações pertinentes aos procedimentos.
- 10.23.15. Possuir mecanismo que possibilita o controle da largura de banda utilizada nas distribuições de pacotes de software.
- 10.23.16. Permitir a distribuição de imagem de sistema operacional para novos equipamentos, suportando a criação de imagens (para posterior distribuição) dos sistemas operacionais.

10.24. Gerenciamento de Configuração de Desktops - Funcionalidade de Controle Remoto

- 10.24.1. Permitir controle remoto de um equipamento Linux a partir de uma estação Windows.
- 10.24.2. Permitir configuração de controle de acesso de forma que apenas usuários autorizados possam tomar o controle de uma determinada estação/servidor.
- 10.24.3. Possuir opção de gravação da sessão no momento da captura de estação, gerando um vídeo que poderá ser utilizado posteriormente como evidência.
- 10.24.4. Permitir visualização de uma sessão gravada.
- 10.24.5. Permitir configuração de confirmação por parte do usuário do equipamento a ser controlado para que a sessão de controle remoto possa ser efetivamente iniciada.
- 10.24.6. Permitir execução de chats entre os participantes da sessão de controle remoto.
- 10.24.7. Permitir transferência de arquivos entre os equipamentos participantes da sessão de controle remoto.

10.25. Gerenciamento de Configuração de Desktops - Funcionalidade de Gerenciamento de Atualizações (Patches)

- 10.25.1. Permitir a identificação automatizada da necessidade de se instalar um determinado patch. Também, após ativação do procedimento de distribuição do patch, os procedimentos de obtenção, empacotamento, distribuição e validação dos patches devem ser automatizados.
- 10.25.2. Permitir estabelecer políticas de aplicação de patches (fixes, correções), garantindo também a verificação de conformidade do ambiente em relação a tais políticas.
- 10.25.3. Permitir identificar quais softwares e respectivos patches estão instalados no ambiente.
- 10.25.4. Permitir implementar e manter melhores práticas para testes e distribuições de patches.
- 10.25.5. Permitir implementar uma fase formal de testes de patches, a partir de distribuição destes para estações de trabalho de testes, possibilitando assim a verificação do impacto da aplicação de um patch antes de distribuí-lo para todo o ambiente de produção.
- 10.25.6. Permitir acompanhar em tempo real a distribuição dos patches.
- 10.25.7. Prover serviço de pesquisas online sobre patches, monitorando a disponibilidade, coletando as informações disponíveis, validando e identificando as dependências relativas aos patches.
- 10.25.8. Prover sistema de relatórios do tipo “web-based” (acessível via Web Browser), com possibilidade de agendamento automático da geração de relatórios.
- 10.25.9. A arquitetura da ferramenta deve ser escalável, possibilitando suporte a um volume de PC's superior a 15.000 (quinze mil) equipamentos.
- 10.25.10. Permitir gerenciamento centralizado de todo o parque de PC's a partir de uma única console.
- 10.25.11. Permitir gestão de tarefas programadas/agendadas para os PC's a partir da console central de gerenciamento.

10.26. Requisitos do Assistente Virtual Inteligente (Chatbot)

- 10.26.1. Criação e implementação de um Assistente Virtual treinado, tal qual um humano, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no sítio da Enap e em sua base de conhecimento, sem a interferência humana, devendo ser integrado a ferramenta de ITSM, inclusive no que tange ao registro e consulta de uma solicitação na ferramenta de atendimento e suporte aos usuários.
- 10.26.2. A ferramenta pretendida deverá estar disponível no portal de atendimento ao usuário ou quaisquer outros websites disponibilizados pela Enap, bem como integrada à ferramenta de ITSM, a partir dos quais os usuários poderão interagir com o Assistente Virtual Inteligente e ter acesso às informações de seu interesse ou realizar registro de sua solicitação.
- 10.26.3. Deverá prover atendimento via chat web e WhatsApp.
- 10.26.4. Deverá ser capaz de identificar o usuário da Enap e analisar seu histórico recente de chamados para fins de auxiliar a identificação e ferramenta da requisição, ou personalização do atendimento. Para isso deve integrar as bases de usuários da Enap (LDAP e AD) e realizar interação com a ferramenta de gerenciamento de identidades.
- 10.26.5. Deverá permitir interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.
- 10.26.6. Deverá oferecer um Modelo de Linguagem Natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permita a customização de vocabulário específico.
- 10.26.7. Deverá manter o diálogo, considerando as questões feitas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo o mais humanizado possível. Deverá correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço.
- 10.26.8. Deverá ter a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O Assistente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio previamente definidas.
- 10.26.9. Deverá conter o recurso de “auto navegação”, possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta, de forma automática ou através de links disponibilizados pelo Assistente.
- 10.26.10. Deverá ser capaz de identificar o contexto do usuário, possibilitando o tratamento diferenciado de acordo com a origem da interação (web, aplicativo móvel, etc) e com o contexto. Em caso de identificação do usuário, deverá ser possível o tratamento personalizado do mesmo, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao contexto do usuário em questão, trazendo o posicionamento das solicitações em tratamento, caso existam.
- 10.26.11. Deverá ser possível a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.
- 10.26.12. Deverá, ainda, ser possível o treinamento da ferramenta para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intend) ao efetuarem suas perguntas, independente das palavras que utiliza, através da aplicação de inteligência artificial (curadoria). O uso de “palavras- chave” não deverá ser a base da tecnologia. O treinamento deverá buscar uma melhoria contínua no atendimento aos usuários pelo chatbot, com o enriquecimento da sua inteligência. Essa atividade de curadoria poderá ser realizada exclusivamente por seres humanos para fins de alimentar a inteligência da ferramenta.
- 10.26.13. A ferramenta deverá permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos usuários, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens (lista não exaustiva): atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes; atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente; atualização de Links Web referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente.
- 10.26.14. Deverá ser possível a administração da árvore de decisão mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do Assistente Virtual inteligente, sem a necessidade de intervenção da Contratada.
- 10.26.15. A ferramenta deverá permitir o acompanhamento dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.
- 10.26.16. A ferramenta deve possibilitar o transbordo do atendimento para um humano, com repasse de todo o histórico da conversa atual ao atendente, como forma de não duplicar os esforços e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento.
- 10.26.17. Quando o atendimento for transferido para um humano, a ferramenta deverá ser capaz de apresentar a fila de espera, informando a posição do usuário na fila de atendimento, respeitando o respectivo TMS.
- 10.26.18. A ferramenta deverá permitir a integração com sistemas “legados” ou de “backend” por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices.
- 10.26.19. Eventuais adaptações ou criações de novas API/Webservices ficam a cargo da Contratada.

10.26.20. O Assistente Virtual deverá possibilitar a identificação e registro de usuários, atualização de dados cadastrais, inclusive senha, autenticação, registro e acompanhamento de solicitações, complemento de solicitações, reabertura e quaisquer outras ações definidas nos fluxos de atendimento, totalmente integrada à ferramenta de ITSM. Deverá ainda responder automaticamente as solicitações dos usuários, desde que as mesmas tenham resposta padrão cadastrada, através da análise da árvore de classificação da demanda e da análise textual da solicitação.

10.26.21. Deve buscar compreender o quanto antes a intenção do usuário. Assim que for identificado se tratar de um atendimento relacionado à TIC deve-se abrir um chamado no ITSM para fins de registro e contabilização dos respectivos níveis mínimos de atendimento. O tempo limite para compreensão compreender a intenção do usuário deverá ser definido no momento da elaboração fluxo de atendimento.

10.26.22. Deve estar integrada com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina. Deverá ser possível a execução de pesquisas de satisfação através do Assistente Virtual.

10.26.23. Deverá estar integrada com as ferramentas de monitoramento para fins de identificação de possíveis indisponibilidades em recursos e sistemas e repasse da informação ao usuário.

10.26.24. Deverá prover relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, em tempo real, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros.

10.26.25. Deverá fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente para tomada de decisão, possibilitando:

10.26.26. A avaliação do desempenho da ferramenta, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente.

10.26.27. A realização de auditoria de utilização da ferramenta através do rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.

10.26.28. Toda a base de conhecimento gerada deve ser disponibilizada em tempo real na ferramenta de ITSM, de forma total ou incremental. Após o término do contrato, a Contratada deverá fornecer a base total.

10.27. Assistente Virtual Inteligente (Chatbot) - Requisitos de Infraestrutura

10.27.1. A interface da ferramenta deve obrigatoriamente suportar execução no navegador de internet (browser), sem que haja necessidade de instalar um cliente local da aplicação.

10.27.2. Deve fornecer opções para comunicações seguras e criptografadas entre seus servidores e entre seus servidores e browsers. A comunicação segura deve fazer uso de protocolos e tecnologias amplamente utilizadas pelo mercado, tais como HTTPS/SSL ou outros protocolos seguros de comunicação.

10.27.3. A interface WEB para operacionalização do serviço deverá estar aderente ao padrão W3C, ao padrão WCAG 2.0 de acessibilidade e ser compatível com os browsers Google Chrome 40 ou posterior, Mozilla Firefox 48 ou superior e Edge 14 ou superior.

10.27.4. Deve ser capaz de consumir Web Services disponibilizados por outras aplicações.

10.27.5. Permitir que as suas camadas de servidores Web e de aplicação tenham escalabilidade tanto vertical (mais processadores na mesma máquina) quanto horizontal (mais máquinas).

10.27.6. Deve considerar o desempenho e alta disponibilidade como fator de especial relevância, mesmo em situações de crescimento de volume de dados, ataques DoS e flash crowd, através de mecanismos de gestão e distribuição de carga e tráfego, garantindo velocidade e segurança.

10.27.7. Deve ser capaz de operar ininterruptamente (24 horas x 7 dias da semana), por meio de redundância adequada de sua infraestrutura física e lógica, e ser capaz de atender, simultaneamente, pelo menos mil (1.000) usuários.

10.27.8. Deverá ser possível realizar o backup das informações da ferramenta sem a necessidade de interrupção dos serviços.

10.27.9. A ferramenta deverá prever conjunto de Software/Datacenter a ser utilizado para a hospedagem da prestação dos serviços em conformidade com os requisitos descritos. Isso deve-se ao fato de que a maioria dos fornecedores oferecem a ferramenta no modelo SaaS - Software as a Service.

10.27.10. A ferramenta deverá todos os meios para ser monitorável e gerenciável pelas respectivas equipes especializadas responsáveis por essas atividades.

10.27.11. Deverão ser disponibilizados meios para realização de backup do assistente por parte da equipe especializada responsável pela atividade.

10.27.12. Os componentes ou módulos da ferramenta que necessitem de implantação, comunicação ou qualquer tipo de integração com a rede e/ou com sistemas da Enap deverão ser passíveis de configuração com as soluções de balanceamento de carga e firewall de aplicação existentes na infraestrutura do Contratante.

10.27.13. A plataforma de gestão e monitoramento do Assistente Virtual deverá gravar logs de operações dos usuários, incluindo tentativas de acesso não autorizado, modificações, autorizações concedidas, entradas e saída do serviço.

10.27.14. A ferramenta deverá controlar o tempo de inatividade no uso da aplicação, com logout automático após tempo predeterminado.

10.27.15. A ferramenta deve prover ao usuário mecanismos capazes de:

10.27.16. Facilitar o aprendizado dos conceitos e operações da ferramenta.

10.27.17. Permitir a exportação de relatórios para os formatos Excel e csv.

10.27.18. Exibir mensagens de confirmação e de exceção claras aos usuários do sistema.

10.27.19. Possuir material de suporte ao usuário: manual, Ajuda (online) e guias.

10.27.20. Possuir APIs que permitam a extensão das funcionalidades ou o seu reuso pelos sistemas da Enap.

10.27.21. A ferramenta deve fornecer manual de integração e demais informações necessárias para eventuais integrações e transferência de dados.

10.28. Assistente Virtual Inteligente (Chatbot) - Requisitos de Serviço

10.28.1. O refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural deverá ser realizado pela equipe técnica do fornecedor.

10.28.2. O cálculo de interações, para fins de registro de um chamado na ferramenta de ITSM, será realizado por atendimento realizado em uma sessão. Entende-se por sessão o diálogo completo com o usuário, independentemente do quantitativo de mensagens trocadas e respondidas. Sessões que não tenham um diálogo estabelecido, como por exemplo apenas a resposta a um "bom dia" não deve gerar chamados.

10.28.3. Também não deve abrir chamados as interações que se encaixarem nos casos apresentados a seguir:

10.28.4. Solicitações que não são compreendidas pelo canal Chatbot, dentre os serviços previstos, e geram respostas inadequadas. Ex: Resposta: "NULL" e Intenção: "NULL".

10.28.5. Solicitações que são identificadas dentre os serviços implantados e são respondidas de forma incorreta.

10.28.6. Informações que não configuram solicitações, tais como: vírgula(,), ponto(.), ponto e vírgula (;), além da sequência de pontuações (.,;), dentre outras ocorrências similares; Interações realizadas para a avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento do Chatbot (esta deve estar

vinculada ao respectivo chamado).

10.28.7. O Assistente Virtual Inteligente deverá ser implementado, no prazo máximo de 90 dias após o início do Contrato, sem quaisquer ônus à Enap.

10.28.8. Ao término do contrato, em caso de não renovação ou de nova licitação que a Contratada não logre êxito, toda a documentação e bases de dados contendo os atendimentos, árvores de decisão, mapeamento de intenções, customizações ou ajustes realizados deverão ser integralmente fornecidos à Enap, em meio eletrônico, em formato passível de leitura pelos equipamentos de tecnologia da informação (hardware e software) da Enap.

10.29. Requisitos da Central de Serviços

10.29.1. O Atendimento Remoto ao Usuário consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários internos e externos dos serviços de TI da Enap, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições e incidentes para os níveis seguintes.

10.29.2. Será responsabilidade da equipe atuar sobre todos os recursos computacionais dos usuários de TI, tais como: estações de trabalho, periféricos, sistemas, produtos corporativos, soluções e serviços disponíveis na intranet e Internet.

10.29.3. O atendimento remoto ao usuário será realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa, utilizando o sistema de gestão de requisições e a base de conhecimentos informatizada, que conterão as requisições e incidentes mais comuns e suas respectivas formas de tratamento.

10.29.4. A equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão da Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação.

10.29.5. A Contratada deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução das atividades da central de atendimento, tais como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link dedicado de comunicação de dados entre a Enap e a Contratada.

10.29.6. Deverá realizar atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela Contratada disponível através de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800) para qualquer ligação executada a partir de quaisquer telefones, seja fixo ou celular, de qualquer localidade do território brasileiro.

10.29.7. A Contratada deverá entregar, mensalmente ou sempre que solicitada, o relatório de bilhetagem do serviço de atendimento telefônico (0800 e linha local).

10.29.8. A central de atendimento telefônico da Contratada deverá contar com todos os recursos de central PBX/IP necessários, tais como fila de espera, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível).

10.29.9. A central de atendimento deverá permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar a triagem e o atendimento de forma automática. A URA deverá possuir funcionalidade “cut-thru”, para permitir a interrupção da resposta de voz a qualquer momento, seja para processar uma opção teclada, seja para encaminhar a chamada para um atendente.

10.29.10. A central de atendimento deverá possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera, de forma local ou remota, via aparelho fixo ou celular.

10.29.11. A central de atendimento deverá estar dotada de painel de informações, integrada à ferramenta de requisição de serviço e acessível pelos gestores de negócio da Enap. Através deste painel serão atualizadas as informações relativas a mudanças de procedimentos, que deverão ser seguidas pela equipe da central, alterando, caso necessário, os scripts de atendimento. As alterações nos scripts deverão ser homologadas pela equipe da Enap.

10.29.12. A central PBX/IP da Contratada deverá ser capaz de transferir chamadas telefônicas para qualquer ramal da Enap. O eventual custo da extensão da chamada telefônica, nesses casos, ficará ao encargo da Contratada. A interconexão entre centrais PBX/IP poderá ser realizada através de tecnologia de circuitos telefônicos ou de voz sobre IP (VOIP), neste caso utilizando o link de dados com a Enap.

10.29.13. O sistema telefônico deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários por um período de 1 (um) ano. Os diálogos deverão ser recuperados e enviados para a Enap, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços.

10.29.14. As gravações deverão estar vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número do chamado.

10.29.15. Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto. O momento (timestamp) de registro do chamado será utilizado no cômputo do indicador do tempo de início de atendimento.

10.29.16. A interface de controle do PBX/IP deverá permitir a extração e visualização de dados operacionais e estatísticos, tais como os números de telefones que chamam a central de atendimento por período, a contabilização da quantidade de chamadas existentes na fila, o tempo de espera por ligação e a quantidade de desistências de chamadas.

10.29.17. Caso necessário, A Contratada deverá prover recursos tecnológicos, tais como softwares próprios e devidamente licenciados, que possibilitem o registro, via gravação de tela e via logs, de todas as interações realizadas pelo atendente no momento do atendimento, seja no terminal remoto, chat e chatbot para fins de auditoria.

10.29.18. Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto, inclusive registros do chat e chatbot, deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis por até 1 (um) ano após o atendimento.

10.29.19. A rede local de terminais utilizados pelos colaboradores da central de atendimento deverá ser dotada de todos os mecanismos necessários para a execução dos serviços, além de permitir o acesso à base de conhecimentos e demais funcionalidades da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TIC.

10.29.20. A interface de controle do PBX/IP deverá permitir a extração e visualização de dados operacionais e estatísticos, tais como os números de telefones que chamam a central de atendimento por período, a contabilização da quantidade de chamadas existentes na fila, o tempo de espera por ligação e a quantidade de desistências de chamadas.

10.29.21. Caso necessário, A Contratada deverá prover recursos tecnológicos, tais como softwares próprios e devidamente licenciados, que possibilitem o registro, via gravação de tela e via logs, de todas as interações realizadas pelo atendente no momento do atendimento, seja no terminal remoto, chat e chatbot para fins de auditoria.

10.29.22. Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto, inclusive registros do chat e chatbot, deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis por até 1 (um) ano após o atendimento.

10.29.23. A rede local de terminais utilizados pelos colaboradores da central de atendimento deverá ser dotada de todos os mecanismos necessários para a execução dos serviços, além de permitir o acesso à base de conhecimentos e demais funcionalidades da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TIC.

10.29.24. Catálogo de serviços disponível via aplicativo móvel, página web, com ferramenta de chat integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo e base de requisições mais frequentes deverão estar integrados à ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI.

10.29.25. Atendimento via chat, seja integrado ao portal de atendimento ao usuário e via aplicativos de comunicação instantânea definido no TR: WhatsApp, com possibilidade de atuação por meio de ligação telefônica direta ao usuário, caso seja necessário para o correto registro da solicitação.

10.29.26. Disponibilização Assistente Virtual Inteligente (chatbot) via chat web no portal de atendimento e em ferramenta de comunicação definida no TR: WhatsApp.

10.29.27. Requisitos de Atendimento Remoto (N1)

10.29.27.1. O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos neste Termo de Referência, com o apoio de consultas à base de conhecimentos e com a utilização de ferramenta de acesso remoto.

10.29.27.2. Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.

10.29.27.3. Chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de "script" utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

10.29.27.4. Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou para alguma das equipes especializadas de infraestrutura, desenvolvimento ou gestão, seguindo os scripts pré-definidos.

10.29.27.5. O escalamento do chamado deverá ser registrado na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. Os prazos totais para atendimento de cada chamado não deverão exceder os determinados nos níveis mínimos de serviço. Independentemente de qual área solucionou o chamado, o feedback ao usuário será de responsabilidade da equipe da central de atendimento ao usuário.

10.29.27.6. A equipe de atendimento remoto deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) pré-definidos para as requisições já conhecidas.

10.29.27.7. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos definidos no Termo de Referência. A classificação deverá seguir a definição da equipe de fiscalização da Enap. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.

10.29.28. Atividades do Atendimento Remoto (N1)

10.29.28.1. Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TI que acessam a central de atendimento.

10.29.28.2. Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.

10.29.28.3. Escalar as demandas para as demais equipes especializadas nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento remoto, bem como informar de imediato a equipe de Apoio aos processos ITIL, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.

10.29.28.4. Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela equipe de fiscalização da Enap.

10.29.28.5. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up).

10.29.28.6. Identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto.

10.29.28.7. Alertar usuários sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas.

10.29.28.8. Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, nos equipamentos e sistemas de responsabilidade da CGTI da Enap.

10.29.28.9. Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral.

10.29.28.10. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.

10.29.28.11. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver equipe especializada de excelência no atendimento ao usuário, quando necessário.

10.29.28.12. Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.

10.29.28.13. Participar de reuniões junto à Enap para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.

10.29.28.14. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.

10.29.28.15. Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up).

10.29.28.16. Apoiar a elaboração de relatório gerencial de serviços para aferir o índice de satisfação dos usuários, com periodicidade no mínimo mensal.

10.29.28.17. Realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário. Deve-se registrar na base de usuários, própria da ferramenta ou cedida pela Enap, no mínimo o número telefônico, localização física, setor, sala, nome completo, e-mail e unidade de atuação.

10.29.28.18. Retornar por telefone ou chat chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.

10.29.29. Requisitos de Qualificação Técnica da Equipe de Atendimento Remoto (N1)

10.29.29.1. Os colaboradores envolvidos diretamente na execução das atividades de atendimento remoto devem possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

10.29.29.2. Todos os integrantes devem possuir certificação Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior.

10.29.29.3. Todos os integrantes devem possuir certificação HDI Desktop Support Technician (HDI- DST).

10.29.29.4. Todos os integrantes devem possuir certificação ITIL Foundation V3, ou superior.

10.29.29.5. Todos os integrantes devem possuir experiência (pelo menos) de 6 (seis) meses no atendimento remoto a usuários de TIC, por meio de ferramenta de conexão remota, visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção de estações de trabalho dos usuários do órgão, testes básicos de disponibilidade e qualidade de rede incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico.

10.29.29.6. Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do Windows 7, 8, 10 e Pacotes Office 2013, 2016, 2019, 365 e superiores.

10.29.29.7. Possuir conhecimento nos produtos do Google Workspace.

10.29.29.8. Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone, com experiência (pelo menos) de 6 (seis) meses em atendimento a usuários.

10.29.30. Requisitos do Supervisor da Equipe de Atendimento Remoto (N1)

10.29.30.1. Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no Anexo II.

10.29.30.2. Dimensionar e alocar os recursos da Contratada, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.

10.29.30.3. Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.

10.29.30.4. Garantir que normas internas da Enap sejam respeitadas pelos colaboradores da Contratada.

10.29.30.5. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções relativas a esta equipe.

10.29.30.6. Participar de reuniões mensais com representantes da Enap para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados.

10.29.30.7. Disponibilizar os relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto.

10.29.30.8. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto, a partir dos chamados finalizados em primeiro nível no sistema de requisição de serviço.

10.29.30.9. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos responsáveis pelo atendimento remoto.

10.29.30.10. Efetuar a constante análise do fluxo de chamados e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das equipes.

10.29.30.11. Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados, a partir das diretrizes definidas no catálogo de serviços e das definições de sistemas e serviços críticos ou essenciais.

10.29.30.12. Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas.

10.29.30.13. Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos.

10.29.30.14. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente.

10.29.30.15. Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência.

10.29.30.16. Implantar as melhorias solicitadas pela equipe de fiscalização da Enap.

10.29.30.17. Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviços.

10.29.31. Requisitos de Qualificação do Supervisor da Equipe de Atendimento Remoto (N1)

10.29.31.1. Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

10.29.31.2. Possuir Certificação Microsoft "MD-100: Windows 10", ou equivalente.

10.29.31.3. Possuir a certificação HDI Support Center Team Lead (HDISCTL).

10.29.31.4. Possuir certificação ITILv3 Foundation, ou superior.

10.29.31.5. Possuir (pelo menos) 6 (seis) meses em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.

10.29.31.6. Possuir (pelo menos) 6 (seis) meses de experiência com líder de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.

10.29.31.7. Experiência profissional mínima de 01 (um) ano como gerente ou supervisor de equipe de suporte técnico a usuários de Tecnologia da Informação.

10.29.31.8. Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITILv3 e COBITv5; Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.

11. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA - GRUPO 02 - POSTOS DE SERVIÇO DE TIC

11.1. A qualificação profissional mínima exigida para algumas tarefas vinculará a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada.

11.2. Atividades Rotineiras de Todos os Serviços de Infraestrutura

11.2.1. Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.

11.2.2. Gerenciar os eventos de logs dos serviços de infraestrutura.

11.2.3. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.

11.2.4. Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.

11.2.5. Todas as propostas de melhorias deverão estar descritas no relatório gerencial mensal.

11.2.6. As melhorias propostas, quando necessárias, serão demandadas por ordens de serviços específicas.

11.2.7. Atualizações, migrações, implantações ou absorção de plataforma de hardware e/ou software, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TI, inclusive a transição para a equipe de operação de novas soluções de Infraestrutura de TI adquiridas pela Contratante, implantadas por terceiros.

11.3. Serviço de Atendimento Presencial (N2)

- 11.3.1. Prestar serviço de atendimento presencial aos usuários da Escola e garantindo os níveis de serviço acordados.
- 11.3.2. Atividades:
- 11.3.2.1. Recepcionar chamados transferidos do primeiro nível ou abrir novos chamados, com uso do sistema de gestão de serviços de TI.
 - 11.3.2.2. Pesquisar documentação técnica na base de conhecimento para solucionar o chamado.
 - 11.3.2.3. Escalonar chamado para o 3º nível, quando houver impossibilidade de resolução no 2º nível.
 - 11.3.2.4. Criar e revisar documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento presencial.
 - 11.3.2.5. Executar os procedimentos necessários para a resolução e fechamento dos chamados.
- 11.3.3. Pressupostos e Restrições:
- 11.3.3.1. O encerramento do chamado deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão do atendimento com o usuário demandante.
 - 11.3.3.2. Os técnicos devem ser treinados e ter conhecimento em: atendimento presencial ao público, uso de recursos de atendimento remoto (telefone, microcomputadores, operação do sistema de gestão), normas e procedimentos gerais do Contratante, suporte aos softwares aplicativos e hardware de uso padrão acordados previamente com antecedência de 15 (quinze) dias e padrões de qualidade no atendimento.
 - 11.3.3.3. A Contratada deve estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, que contém as orientações para atendimentos (scripts), aprimorando, sempre que possível, a resolução de problemas pelo atendimento presencial.
- 11.4. **Serviço de Atendimento Presencial a Eventos Multimídia**
- 11.4.1. Prestar serviço de atendimento a eventos multimídia aos usuários da Escola.
- 11.4.2. Atividades:
- 11.4.2.1. Conduzir a operação de salas de alta performance da Enap.
 - 11.4.2.2. Auxiliar, acompanhar, realizar a transmissão de streaming de eventos, a operação de câmeras, de projetores e itens relacionados.
 - 11.4.2.3. Assegurar a correta transmissão de fluxos de áudio e vídeo através de meio solicitado pela Enap.
 - 11.4.2.4. Prestar o suporte aos palestrantes através da operação dos projetores, o videowall, o ajuste de som e de imagem, ar condicionado, etc, de acordo com o que for solicitado.
 - 11.4.2.5. Realizar operações de videoconferências presenciais, on-line e/ou híbridos.
 - 11.4.2.6. Realizar operações de transmissão/gravação de aulas presenciais, on-line e/ou híbridos.
- 11.5. **Serviço de Atendimento de Infraestrutura (N3)**
- 11.5.1. Prestar serviço de atendimento chamados de infraestrutura (N3) associados ao catálogo de serviço da Escola e garantindo os níveis de serviço acordados.
- 11.5.2. Atividades:
- 11.5.2.1. Recepcionar chamados associados ao catálogo de serviços da Escola, transferidos do atendimento remoto, presencial ou das outras áreas demandantes, com uso do sistema de gestão de serviços de TI.
 - 11.5.2.2. Pesquisar documentação técnica na base de conhecimento para solucionar o chamado.
 - 11.5.2.3. Executar os procedimentos necessários para a resolução e fechamento dos chamados.
 - 11.5.2.4. Pressupostos e Restrições:
 - 11.5.2.5. Os chamados de suporte de terceiro nível (infraestrutura), prestados aos usuários, serão abertos pelos próprios usuários e repassados para a Central de Suporte pela área de Atendimento Remoto ou Presencial, ou pelas equipes técnicas de Desenvolvimento ou de Infraestrutura, não sendo aceito, nem computado nenhum chamado aberto pela própria equipe da Contratada, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente.
 - 11.5.2.6. A Contratada deverá manter atualizado o catálogo de serviço da Escola.
 - 11.5.2.7. A Contratada deve estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, que contém as orientações para atendimentos (scripts), aprimorando, sempre que possível, a resolução de chamados técnicos.
 - 11.5.2.8. Os técnicos devem ser treinados e ter conhecimento em normas e procedimentos gerais do Contratante.
- 11.6. **Serviço de Monitoramento e Controle de Ambiente de Infraestrutura**
- 11.6.1. Efetuar o monitoramento de todos os ambientes dos serviços corporativos da Enap (on Premises e Cloud), acionando o plano de comunicação estabelecido sempre que necessário.
- 11.6.2. Atividades:
- 11.6.2.1. Realizar monitoramento automático 24x7x365 de servidores, ativos de rede e serviços, definidos pela Enap, por meio de visualizações, testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas, análise de logs e outras ferramentas que SE fizerem necessárias para execução da atividade.
 - 11.6.2.2. Executar plano de comunicação, conforme definido pela Enap.
 - 11.6.2.3. Pressupostos e Restrições:
 - 11.6.2.4. As ferramentas de monitoramento deverão ser capazes de registrar os incidentes automaticamente.
 - 11.6.2.5. Todos os incidentes serão reportados por meio de relatórios emitidos pelas ferramentas de monitoramento.
- 11.7. **Serviço de Administração dos Sistemas Gerenciamento de Bancos de Dados**
- 11.7.1. Manter a disponibilidade dos SGBDs e base de dados da Enap.
- 11.7.2. Atividades:
- 11.7.2.1. Monitorar a capacidade de memória, disco e processadores dos SGBDs.
 - 11.7.2.2. Monitorar a quantidade de usuários e tempo de resposta das transações a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço.
 - 11.7.2.3. Realizar atividades de manutenção e continuidade (dump e backup).
 - 11.7.2.4. Monitorar o tempo de acesso às bases de dados a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.
- 11.8. **Serviço de Administração dos Sistemas Operacionais**

- 11.8.1. Manter a disponibilidade dos serviços de sistemas operacionais da Enap.
- 11.8.2. Atividades:
 - 11.8.2.1. Monitorar a capacidade de memória, disco e processadores dos SOs.
 - 11.8.2.2. Gerenciar eventos de logs dos servidores.
 - 11.8.2.3. Monitorar os File Systems.
 - 11.8.2.4. Criar, configurar e gerenciar servidores físicos e virtuais, on premisses e em cloud.
- 11.9. **Serviço de Administração de Infraestrutura de Rede**
 - 11.9.1. Manter a disponibilidade da infraestrutura de rede cabeada e sem fio da Enap.
 - 11.9.2. Atividades:
 - 11.9.2.1. Garantir a disponibilidade das conexões internas e externas entre os switches de borda, o switch Core e demais ativos de rede.
 - 11.9.2.2. Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
 - 11.9.2.3. Aplicar correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.
 - 11.9.2.4. Administrar proativamente todos os equipamentos que constituem a infraestrutura de rede.
 - 11.9.2.5. Pressupostos e Restrições:
 - 11.9.2.6. Considerar como infraestrutura de rede equipamentos como Switches, Roteadores, Balanceadores de Link, Pontos de Acesso à rede sem fio, Controladores de Pontos de Acesso à rede sem fio.
- 11.10. **Serviço de Administração de Ambiente Virtualizado e Multicloud**
 - 11.10.1. Manter a disponibilidade da solução de virtualização e dos ambientes em Multicloud da Enap.
 - 11.10.2. Atividades:
 - 11.10.2.1. Administrar clusters de máquinas físicas, virtuais e sistemas de armazenamento da solução de virtualização.
 - 11.10.2.2. Realizar atividades de manutenção e continuidade da solução de virtualização.
 - 11.10.2.3. Manter a conectividade das máquinas virtuais com o ambiente físico.
 - 11.10.2.4. Provisionar máquinas virtuais e físicas, conforme solicitado, nos ambientes on premisses ou cloud.
- 11.11. **Serviço de Administração de Backup**
 - 11.11.1. Manter a disponibilidade e efetividade dos serviços de Backup da Enap.
 - 11.11.2. Atividades:
 - 11.11.2.1. Analisar histórico das cópias de segurança, conforme política de backup da Enap.
 - 11.11.2.2. Gerenciar, armazenar, classificar e substituir os backups, de acordo com a solução, quando necessário para correto funcionamento.
 - 11.11.2.3. Executar teste aleatório de restore conforme acordado entre as partes.
 - 11.11.2.4. Gerenciar eventos de logs e conexões dos equipamentos e sistemas de backup.
- 11.12. **Serviço de Administração de Storage**
 - 11.12.1. Manter a disponibilidade das soluções de Storage da Enap.
 - 11.12.2. Atividades:
 - 11.12.2.1. Monitorar a capacidade dos discos e o espaço consumido.
 - 11.12.2.2. Monitorar os compartilhamentos via CIFS e NFS disponibilizados pelos storages.
 - 11.12.2.3. Monitorar o desempenho da entrada e saída dos dados.
- 11.13. **Serviço de Administração de Soluções de Segurança da Informação**
 - 11.13.1. Manter a disponibilidade dos servidores e ferramentas de segurança da informação. Realizar análise e tratativa de eventos de violação de segurança da informação relativas aos ativos de TIC.
 - 11.13.2. Atividades:
 - 11.13.2.1. Monitorar o funcionamento e desempenho das soluções e ativos de segurança.
 - 11.13.2.2. Monitorar o tempo de acesso das soluções de segurança a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade dos serviços.
 - 11.13.2.3. Identificar, analisar e tratar ameaças e vulnerabilidades.
 - 11.13.2.4. Pressupostos e Restrições:
 - 11.13.2.5. Considerar como ativos de segurança para esta ordem de serviço: Firewall, Filtro de Conteúdo, Proxy, Antivírus, Centralizador de Logs e IDS.
- 11.14. **Serviço de Administração de Webmail e Mensageria**
 - 11.14.1. Manter a disponibilidade das soluções de webmail e mensageria da Enap.
 - 11.14.2. Atividades:
 - 11.14.2.1. Monitorar os servidores ou serviços em nuvem que compõem os sistemas de mensageria.
 - 11.14.2.2. Monitorar as ferramentas de segurança de mensageria (antispam).
 - 11.14.2.3. Administrar e operacionalizar o serviço de webmail da Enap.
- 11.15. **Serviço de Administração de Infraestrutura para Sistemas e Aplicações**
 - 11.15.1. Manter a disponibilidade dos sistemas e aplicações da Enap, on premisses e em cloud.
 - 11.15.2. Atividades:
 - 11.15.2.1. Monitorar o tempo de acesso dos sistemas e aplicações, a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade dos serviços.
 - 11.15.2.2. Monitorar a quantidade de requisições nos sistemas e aplicações, a fim de identificar a necessidade de escalabilidade dos serviços.

11.15.2.3. Realizar deploys e implantação de novas versões dos sistemas e aplicações da Enap.

11.16. Demandas de Projetos de Infraestrutura

11.16.1. Trata-se de todo o trabalho técnico temporário, que requer prévio planejamento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TI, englobados no escopo desta contratação.

11.16.2. Escopo das demandas:

11.16.2.1. Realização de estudos específicos, demandados pela Enap, e não previstos nos serviços rotineiros, relacionados à prospecção tecnológica, análises de impactos, mitigação de riscos da operação, segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à Infraestrutura de TI.

11.16.2.2. Implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da Enap.

11.17. Relação entre os Serviços Previstos e os Perfis Profissionais

11.17.1. Os profissionais serão alocados conforme a necessidade de manutenção das atividades rotineiras dos serviços previstos, podendo um profissional atender a mais de um serviço, sendo a experiência exigida a ser descrita na ordem de serviço de alocação do profissional.

11.18. Requisitos de Conformidade

11.18.1. Os requisitos de conformidade a serem observados durante a execução contratual são:

11.18.1.1. Não direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa Contratada.

11.18.1.2. Não promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado.

11.18.1.3. Não exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada.

11.18.1.4. Não considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais da própria Enap, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

11.18.1.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.

11.19. Perfis Profissionais

11.19.1. A Contratada deverá atender e manter durante a vigência do contrato todas as exigências no que refere a formação e experiência dos profissionais envolvidos na execução dos serviços.

11.19.2. Os profissionais serão enquadrados em perfis profissionais e cada perfil terá formação e experiência mínima exigida pela Contratante.

11.19.3. Os perfis relacionados são os que a Contratante considera como os mínimos necessários para a execução de todo o ciclo de desenvolvimento e sustentação de sistemas, ou ciclo de vida do software.

11.19.4. Na ordem de serviço constarão a quantidade de postos de trabalho e o perfil dos profissionais.

11.19.5. O somatório de postos de trabalho previstos em todas as Ordens de Serviço abertas não poderá exceder o quantitativo máximo de postos de trabalho previstos no Edital.

11.19.6. O pagamento do serviço estará vinculado ao atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos, conforme regra constante no Anexo II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E CÁLCULO DE PAGAMENTO.

11.19.7. A comprovação dos perfis de qualificação profissional exigidos nesta seção deverá ser feita pela Contratada em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato e deverá ser mantida durante todo o período de execução do objeto contratual. A comprovação da qualificação dar-se-á por meio de contratos de trabalho, diplomas, certificados e atestados de entidade idônea em nome dos profissionais. Quando houver uma nova inserção de membro na equipe, deverá ser entregue sua carta de apresentação com comprovação da qualificação para o perfil que ocupará.

11.19.8. Os profissionais indicados para execução dos serviços deverão assumir um único perfil na execução do contrato, não sendo permitido que um profissional assumira mais de um perfil mesmo quando o profissional consiga comprovar formação e experiência mínima para mais de um perfil.

11.19.9. Os profissionais deverão possuir as seguintes competências comportamentais:

Competência	Descrição
Comunicação	Expressa-se de forma clara, precisa e objetiva, tanto verbalmente quanto por escrito, utilizando recursos eficazes para uma boa comunicação. Sabe ouvir atentamente e argumentar com coerência, facilitando a interação entre as partes.
Foco no usuário	Atua com foco nas reais necessidades do público-alvo interno ou externo do projeto, concentrando esforços na sua satisfação e no atendimento personalizado com entregas de qualidade.
Foco nos resultados	Organiza e orienta o trabalho de forma estratégica, tendo em vista o alcance dos objetivos e metas do projeto. Toma decisões que produzem resultados de alta qualidade, por meio da aplicação de conhecimentos técnicos, da análise de problemas e da gestão de riscos.
Inovação	Desenvolve serviços e produtos de forma incremental e experimental visando padrões elevados de eficiência, efetividade, e garantindo o atendimento das necessidades dos usuários.
Resiliência	Lida efetivamente com a pressão, mantendo-se otimista, mesmo sob condições adversas. Recupera-se tempestivamente de reveses.

11.20. Preposto

11.20.1. No prazo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, a Contratada deverá indicar, mediante declaração, um preposto, aceito pela fiscalização e que seja distinto dos profissionais que irão prestar o serviço, para representá-la administrativamente durante o período de vigência do contrato, sempre que for necessário. Na declaração deverá constar o nome completo, nº do CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

11.20.2. O preposto deverá possuir ao menos ensino superior completo, ter experiência em gestão de serviços terceirizados e conhecimentos acerca de processo de desenvolvimento de software baseado em Scrum.

11.20.3. A qualificação do preposto deverá ser comprovada por meio de certificado(s) e/ou comprovante(s) de conclusão de curso e currículo atualizado.

11.20.4. O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados e demais assuntos relativos à execução contratual.

11.20.5. A Contratada orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da Enap, inclusive quanto ao cumprimento dos normativos internos.

11.20.6. O preposto deverá participar de reuniões sempre que solicitado pela Enap para discutir o andamento da execução contratual.

11.21. Ausências e substituições de profissionais da Contratada

11.21.1. Todo profissional da Contratada deve possuir a qualificação mínima exigida, conforme este Termo de Referência, inclusive aqueles alocados temporariamente pela empresa para cobrir ausências eventuais de outros postos de trabalho.

11.21.2. A Enap não remunerará a Contratada por postos de trabalho não ocupados.

11.21.3. O quantitativo de postos de trabalho é estimativo e não constitui compromisso de demanda por parte da Contratante.

11.21.4. Após a alocação de novo profissional da Contratada para ocupação de posto de trabalho, caso a Enap identifique que o profissional não atenda aos requisitos de qualificação deste Termo de Referência, a Enap notificará a não-conformidade à Contratada, que terá prazo de 10 (dez) dias úteis para adoção das providências cabíveis.

11.21.5. A qualificação do profissional será avaliada por meio de análise curricular e pela capacidade de execução de tarefas concretas no âmbito da prestação do serviço.

11.22. Alterações na formação das equipes da Contratada

11.22.1. A Enap, a seu critério e em virtude de fatores como mudanças de prazo ou escopo do projeto, bem como de aumento ou diminuição de atividades, poderá efetuar alterações na formação das equipes, tanto no perfil dos profissionais quanto na redução ou no acréscimo de postos de trabalho na ordem de serviço.

11.22.2. A nova formação da equipe deverá respeitar os limites contratuais.

11.22.3. A Contratada terá o mesmo prazo de 15 (quinze) dias corridos para realizar as modificações na equipe.

11.23. Desmobilização de postos de trabalho

11.23.1. No interesse da Administração, o Contratante poderá desmobilizar postos de trabalho. Neste caso, a Contratada deverá ser comunicada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

11.24. Patamar Salarial

11.24.1. Os patamares salariais mínimos previstos para os perfis salariais serão reajustados nos mesmos termos que os salários dos trabalhadores da categoria previstos na convenção coletiva de trabalho vinculada à proposta comercial da Contratada.

11.25. Requisitos de Experiência Profissional

11.25.1. Para a execução do objeto, considera-se necessário que a equipe técnica da Contratada satisfaça alguns requisitos de experiência profissional.

11.25.2. Uma prática comum do mercado é definir para os perfis profissionais tipos de profissionais com base na qualificação e experiência. É comum a atribuição do tipo de profissional nas categorias: júnior, pleno ou sênior. No mercado de TI não é diferente, e desta forma, a Portaria SGD/ME nº 6.432, de 2021 também adotou a mesma definição de tipos de profissionais, conforme exemplificado:

"Profissional Júnior: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;

Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;

Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada;"

11.25.3. A definição da composição e dos perfis dos profissionais de referência das equipes da Contratada serão estabelecidos nos requisitos específicos de cada item do Termo de Referência.

11.25.4. O modo de comprovação será: Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de tecnologia da informação, ou formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação lato sensu (especialização) na área de Tecnologia da Informação com duração mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. A experiência profissional deverá ser comprovada mediante apresentação de contrato social da empresa, da CTPS, do Registro de Empregado e de contrato de prestação de serviços.

11.26. Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação

11.26.1. Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, controle e operação da infraestrutura de TIC, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC.

11.26.2. **Formação:** Curso superior completo na área de tecnologia da informação.

11.26.3. **Certificações:** ITIL intermediário – Operational Support and Analysis Capability (OSA), ITIL intermediário – Planning, Protection and Optimization (PPO), ISO 20.000 e ISO 27.002.

11.26.4. **Experiência:** Experiência mínima comprovada de 06 (seis) anos em atividades relativas a Tecnologia da Informação e de 04 (quatro) anos em gestão de projetos e liderança de equipes.

11.26.5. **Remuneração mínima aceitável para o profissional:** R\$ 16.582,20 (dezesesseis mil quinhentos e oitenta e dois reais e vinte centavos).

11.27. Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação

11.27.1. Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.

11.27.2. **Formação:** Curso superior completo na área de tecnologia da informação.

11.27.3. **Certificações:** ITIL intermediário – Operational Support and Analysis Capability (OSA), ISO 20.000 e ISO 27.002.

11.27.4. **Experiência:** Experiência mínima comprovada de 05 (cinco) anos em atividades relativas a Tecnologia da Informação e de 03 (três) anos em gestão de projetos e liderança de equipes.

11.27.5. **Remuneração mínima aceitável para o profissional:** R\$ 9.632,96 (nove mil seiscentos e trinta e dois reais e noventa e seis centavos).

11.28. Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno

11.28.1. Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.

11.28.2. **Formação:** Nível Superior/Tecnólogo em andamento ou concluído na área de Tecnologia da Informação.

- 11.28.3. **Treinamento/Certificações:** ITIL Foundation V3 ou superior e ISO 27002.
- 11.28.4. **Experiência:** Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano de atendimento à usuário.
- 11.28.5. **Remuneração mínima aceitável para o profissional:** R\$ 1.798,48 (um mil setecentos e noventa e oito reais e quarenta e oito centavos).
- 11.29. **Analista de Suporte Computacional - Pleno**
- 11.29.1. Profissional atuante em nível 2 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de Servidores de arquivos, de impressão, de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.
- 11.29.2. **Formação:** Curso superior completo na área de tecnologia da informação.
- 11.29.3. **Treinamento/Certificações:** ITIL Foundation V3 ou superior e ISO 27002.
- 11.29.4. **Experiência:** Experiência mínima comprovada de 03 (três) anos em atividades relativas a Tecnologia da Informação e de 02 (dois) anos de atendimento à usuário.
- 11.29.5. **Experiência para Técnico de Suporte Multimídia:** Experiência mínima de 01 (um) ano nas atividades de operação de aparelhos de projeção e equipamentos de projeção, operação de videowall, mesa de som, câmeras de vídeo, configuração de microfones, documentação de procedimentos e atividades correlatas.
- 11.29.6. **Remuneração mínima aceitável para o profissional:** R\$ 4.475,40 (quatro mil quatrocentos e setenta e cinco reais e quarenta centavos).
- 11.30. **Analista de Suporte Computacional - Sênior**
- 11.30.1. Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de Servidores de arquivos, de impressão, de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.
- 11.30.2. **Formação:** Curso superior completo na área de tecnologia da informação.
- 11.30.3. **Certificações:** ITIL Foundation V3 ou superior, ISO 20.000 e ISO 27.002.
- 11.30.4. **Experiência:** Experiência mínima comprovada de 06 (seis) anos em atividades relativas a Tecnologia da Informação e de 04 (quatro) anos de atendimento à usuário.
- 11.30.5. **Experiência para Serviços Específicos de TI:** A depender dos serviços a serem executados pelo profissional, poderão ser exigidos certificados e experiências profissionais nas seguintes áreas:
- 11.30.5.1. Nuvem: AWS, Google, Huawei e Azure.
- 11.30.5.2. Active Directory e Google Workspace.
- 11.30.5.3. Administração Gmail.
- 11.30.5.4. Office 365.
- 11.30.5.5. Veeam Backup e Replicação
- 11.30.5.6. Virtualizador VMWare.
- 11.30.6. **Remuneração mínima aceitável para o profissional:** R\$ 6.590,90 (seis mil quinhentos e noventa reais e noventa centavos).
- 11.31. **Administrador em Segurança da Informação - Pleno**
- 11.31.1. Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços e controle de segurança preventivo e reativo relacionado aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.
- 11.31.2. **Formação:** Curso superior completo na área de tecnologia da informação.
- 11.31.3. **Certificações:** Ethical Hacking Foundation, ITIL Foundation V3 ou superior, ISO 20.000 e ISO 27.002.
- 11.31.4. **Experiência:** Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em atividades relacionadas aos mecanismos de segurança e tratamentos de incidentes de segurança de TI, com conhecimento em tecnologias de firewall, IDS/IPS, SIEM, endpoint security (CheckPoint Sandblast ou similar), Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, IPSEC VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site).
- 11.31.5. **Remuneração mínima aceitável para o profissional:** R\$ 7.257,31 (sete mil duzentos e cinquenta e sete reais e trinta e um centavos).
- 11.32. **Administrador em Segurança da Informação - Sênior**
- 11.32.1. Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços e controle de segurança preventivo e reativo relacionado aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.
- 11.32.2. **Formação:** Curso superior completo na área de tecnologia da informação.
- 11.32.3. **Certificações:** CompTIA Security +, Ethical Hacking Foundation, ITIL Foundation V3 ou superior, ISO 20.000 e ISO 27.002.
- 11.32.4. **Experiência:** Experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos em atividades relacionadas aos mecanismos de segurança e tratamentos de incidentes de segurança de TI, com conhecimento em tecnologias de firewall, IDS/IPS, SIEM, endpoint security (CheckPoint Sandblast ou similar), Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, IPSEC VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site).
- 11.32.5. **Remuneração mínima aceitável para o profissional:** R\$ 11.581,68 (onze mil quinhentos e oitenta e um reais e sessenta e oito centavos).
- 11.33. **Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior**
- 11.33.1. Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e delonga distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
- 11.33.2. **Formação:** Curso superior completo na área de tecnologia da informação.
- 11.33.3. **Certificações:** CompTIA Network+, ITIL Foundation V3 ou superior, ISO 20.000 e ISO 27.002.
- 11.33.4. **Experiência:** Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de redes com protocolos de segurança.

- 11.33.5. **Remuneração mínima aceitável para o profissional:** R\$ 7.105,84 (sete mil cento e cinco reais e oitenta e quatro centavos).
- 11.34. **Administrador de Banco de Dados - Sênior**
- 11.34.1. Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados. Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Pode atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos.
- 11.34.2. **Formação:** Curso superior completo na área de tecnologia da informação.
- 11.34.3. **Certificações:** ITIL Foundation V3 ou superior, ISO 20.000 e ISO 27.002.
- 11.34.4. **Experiência:** Experiência mínima comprovada de 7 (sete) anos em administração de SGBDs.
- 11.34.5. **Remuneração mínima aceitável para o profissional:** R\$ 9.929,10 (nove mil novecentos e vinte e nove reais e dez centavos).
12. **FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**
- 12.1. **Local de execução dos serviços**
- 12.2. A prestação dos serviços ocorrerá nas dependências da ENAP: SAIS ÁREA 2A, Setor Policial Sul, Brasília/DF, CEP 70.610-900
- 12.3. Poderá ser permitida a execução dos serviços de forma remota, em caráter excepcional, quando no interesse da Enap.
- 12.4. **Ferramenta de ITSM**
- 12.4.1. Para apoiar os serviços de Gerenciamento, a Contratada do Grupo 01 deverá disponibilizar ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM). A versão a ser implantada da ferramenta para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM) deverá ser em sua última versão (versão atualizada).
- 12.4.2. A ferramenta a ser disponibilizada deverá atender todos os requisitos descritos neste Termo de Referência.
- 12.4.3. A ferramenta para o gerenciamento de serviços de TI deverá permitir a customização de todos os processos e fluxos de trabalho do órgão, permitindo ainda sua configuração e parametrização de forma que os mesmos sejam adequados às necessidades e regras de negócio da Enap.
- 12.4.4. A implantação, parametrização e operação da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) deverão ser realizados em conformidade com as definições da Enap e de acordo com as boas práticas preconizadas pelos principais modelos de mercado, como: biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library), NBR/ISO 20.000 (Gerenciamento de Serviços de TI) e NBR/ISO 38.500 (Governança de TI).
- 12.4.5. A Contratada terá o prazo de 45 dias, a partir da assinatura do contrato, para implantação da ferramenta, considerando esse período como de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço 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 contratualmente.
- 12.4.6. A Contratada deverá implantar ferramenta de Assistente Virtual inteligente (chatbot), configurada, treinada, mantida atualizada pela Contratada e capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no site da Enap e em sua base de conhecimento, sem a interferência humana, integrado e interagindo com os sistemas legados utilizados pela Enap, inclusive no que tange acolhimento de solicitações (registro), encaminhamento, tratamento, reatuação, reabertura e complemento de solicitação, registro de consumidores no sistema, alteração de dados cadastrais, reenvio de senhas e esclarecimento de dúvidas em geral, estando integrada à ferramenta de ITSM.
- 12.4.7. **Ferramenta de Monitoramento**
- 12.4.8. Para apoiar os serviços de Gerenciamento, a Contratada do Grupo 02 deverá disponibilizar ferramenta de monitoramento do ambiente de TIC da Enap. A versão a ser implantada da ferramenta deverá ser a última versão disponível (versão atualizada).
- 12.4.9. Atualmente, a Enap utiliza o Zabbix para monitoramento 24x7 do ambiente de TIC, a Contratada poderá optar por utilizar essa ferramenta, a mantendo atualizada durante a execução contratual.
- 12.4.10. A implantação, parametrização e operação da ferramenta de monitoramento de serviços de TI (ITSM) deverão ser realizados em conformidade com as definições da Enap e de acordo com as boas práticas preconizadas pelos principais modelos de mercado.
- 12.4.11. A Contratada terá o prazo de 45 dias, a partir da assinatura do contrato, para implantação da ferramenta, considerando esse período como de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço 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 contratualmente.
- 12.4.12. **Horários e prazos de execução dos serviços**
- 12.4.13. A definição do horário de trabalho para a execução das atividades nas instalações da Enap deve ser acordada com a equipe de fiscalização.
- 12.4.14. Como padrão e quando não especificado em contrário, considerar-se-á como dia útil o período de 10 horas úteis, das 8h00 às 18h00, nos dias em que houver expediente na Enap. Considerar-se-á hora útil o intervalo de uma hora dentro de um dia útil.
- 12.4.15. Os serviços eventualmente realizados fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da Contratada ou no ambiente da Enap, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos à Contratada.
- 12.5. **Início do Contrato**
- 12.5.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento 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.
- 12.5.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN nº 01/2019 SGD/ME e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada por igual período a critério da Contratante.
- 12.5.3. Nesta reunião a Contratada deverá entregar a carta de apresentação do Preposto, o Termo de Compromisso e Sigilo (ANEXO VII) assinado pelo representante legal da Contratada e o Termo de Ciência das Normas de Segurança Vigentes na Contratante (ANEXO VIII), assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, conforme alíneas 'a' e 'b', inciso V do art. 18 da IN nº 01/2019 SGD/ME.
- 12.5.4. A Contratante realizará a apresentação do Plano de Inserção, contendo o detalhamento das informações e esclarecimentos expostos nesta reunião, assinado por representantes da Contratada e Contratante.
- 12.5.5. Definição do cronograma de atividades de repasse de conhecimento disponível, para o período de ambientação. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato e definição do prazo para apresentação da documentação comprobatória da qualificação e experiência profissional da equipe.
- 12.6. **Ambientação**
- 12.6.1. O período de ambientação compreende os 30 (trinta) primeiros dias de execução do contrato, a contar do primeiro dia útil após a realização da Reunião Inicial. Tal período visa assegurar que a empresa promova a alocação otimizada dos seus recursos para a execução dos serviços, além de tomar

conhecimento dos sistemas, portais e ambientes de sistemas. Este prazo poderá ser prorrogado a critério exclusivo da Contratante, em face de eventual necessidade operacional.

12.6.2. Neste período, a Contratada deverá:

12.6.3. Estabelecer os ambientes de sistemas apropriados, como o ambiente de desenvolvimento para novos sistemas e novas funcionalidades.

12.6.4. Estabelecimento de VPN (*Virtual Private Network*) para comunicação de dados entre a Contratada e Contratante.

12.6.5. Internalizar todo o conhecimento de negócio necessário execução do objeto do contrato.

12.6.6. Internalizar todo o conhecimento tecnológico relacionado à plataforma, procedimentos, padrões e ambientes adotados e mantidos pela Contratante.

12.7. Execução dos Serviços

12.7.1. A execução de todo e qualquer serviço deverá ser precedida da solicitação formal por meio de Ordens de Serviço (OS) com a aprovação do Gestor do Contrato.

12.7.2. A Contratada deverá, em até 15 (quinze) dias corridos, apresentar os profissionais com o perfil requisitado na ordem de serviço.

12.7.3. A Enap poderá, a seu critério, prorrogar este prazo, mediante solicitação da Contratada devidamente justificada.

12.7.4. A Enap, a seu critério, em virtude de fatores como prazo do projeto, volume e ritmo de demandas, poderá solicitar a redução ou o acréscimo de postos de trabalho na OS, por meio de aditivo à Ordem de Serviço, respeitando os limites máximos permitidos.

12.7.5. Realizada a solicitação de aumento ou redução dos postos de trabalho da Ordem de Serviço, o prazo que a Contratada terá para efetuar a alteração demandada será o mesmo previsto para ocupação inicial dos postos de trabalho quando da abertura de Ordem de Serviço.

12.7.6. A Contratada deverá produzir toda a documentação em conformidade com os critérios de aceitação previstos neste Termo de Referência.

12.7.7. A Contratada deverá apresentar justificativa formal sobre eventuais atrasos ou paralisação dos serviços, cabendo ao Gestor do Contrato acatar ou não a justificativa.

12.7.8. A Contratada não poderá se negar ou deixar de executar nenhuma Ordem de Serviço demandada que esteja prevista no escopo da contratação.

12.7.9. Caso a Contratada não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandadas, deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao Gestor do Contrato acatar ou não a justificativa.

12.7.10. A Contratante poderá convocar reuniões com o preposto para tratar de problemas na execução do objeto, melhoria da qualidade dos serviços e produtos, dirimir conflitos, apontar lições aprendidas e melhores práticas, promover a melhoria contínua e ajustar processos de trabalho.

12.7.11. Após execução dos serviços, a Contratada comunicará à Contratante sobre a conclusão dos mesmos por meio do sistema de gerenciamento de Ordens de Serviço, com a documentação produzida, para que seja avaliada e aprovada a qualidade dos serviços prestados no mês.

12.7.12. No interesse da Administração, a Enap poderá antecipar ou prorrogar o término da Ordem de Serviço, devendo comunicar a Contratada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

12.7.13. A Ordem de Serviço deverá conter no mínimo:

12.7.13.1. Descrição do Serviço.

12.7.13.2. Data de Abertura.

12.7.13.3. Data Prevista de Término.

12.7.13.4. Quantidade de Meses em que o posto de trabalho será mantido.

12.7.13.5. Quantitativo de postos de trabalho.

12.7.13.6. Especificação dos postos de trabalho.

12.7.13.7. Valor total.

13. REQUISITOS TÉCNICOS

13.1. A Contratada deverá prestar presencialmente os serviços respeitando os padrões técnicos adotados na Enap.

13.2. A critério da Enap poderá ser aceito o trabalho remoto.

13.3. Os serviços do Grupo 02 serão prestados por meio de profissionais da Contratada alocados exclusivamente para a Enap, na forma de postos de trabalho.

13.4. A Enap demandará à Contratada a alocação de profissionais por meio de abertura de Ordem de Serviço (OS).

13.4.1. A quantidade de postos de trabalho demandados à empresa constará na abertura da OS.

13.4.2. O somatório de postos de trabalho previstos em todas as Ordens de Serviço não poderá exceder o quantitativo máximo de postos de trabalho previstos no edital.

13.4.3. O pagamento do serviço estará vinculado ao atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos, conforme regras constantes no Anexo II – Níveis Mínimos de Serviço e Cálculo de Pagamento.

13.4.4. O serviço deverá ser prestado, em regra, nos dias úteis e dentro do horário normal de funcionamento da Enap, que é de 8h as 20h.

13.4.4.1. Excepcionalmente, sem custo adicional, a Enap poderá autorizar a execução do serviço em dia não útil ou fora do horário normal de funcionamento da Escola.

13.4.4.2. A seu critério, a Enap poderá especificar intervalo (“janela”) de horário para prestação do serviço mais restrito que o horário normal de funcionamento da Enap para determinados projetos ou manutenções, desde que mantenha, ao menos, 8h30min (oito horas e trinta minutos) contínuos no novo horário.

13.4.5. Cada posto de trabalho previsto nesta contratação deverá cumprir 8 (oito) horas de expediente diário dentro do horário de funcionamento normal da Enap que é das 8 às 20 horas, observada a legislação trabalhista vigente.

13.4.6. Não haverá remuneração adicional da Enap à Contratada no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.

14. GESTÃO DO CONTRATO

14.1. Os serviços prestados serão acompanhados e fiscalizados por servidores designados pela Contratante, que atestarão o exato cumprimento de todas as cláusulas e condições contratuais, inclusive quanto à qualidade dos produtos gerados ao longo da contratação, conforme prevê o art. 67 da Lei nº 8.666,

de 1993, além de atestar as faturas apresentadas pela Contratada, devendo, ainda, fazer anotações e registros de todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

14.2. A fiscalização de que trata o item anterior não exclui nem reduz a responsabilidade da Licitante vencedora, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Enap ou de seus agentes, em conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.3. O contrato será conduzido pelos seguintes atores da Enap:

14.3.1. **Fiscal Técnico do Contrato** – Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato. Tem a função de encaminhamento da demanda, análise de contagem de PF estimada e detalhada, provocação de reuniões junto a requisitantes, Contratada e gerente de projetos, sobre assuntos atinentes ao objeto contratado. Recebimento provisório dos produtos. Apuração mensal de indicadores dos níveis mínimos de serviço. Controle de Termos de Recebimento Provisório (TRP), Termos e Recebimento Definitivo (TRD) e Relatório Mensal de Fiscalização a serem encaminhados ao gestor do contrato mensalmente. Acompanhamento da entrega das demandas e a correção dos defeitos de codificação.

14.3.2. **Fiscal Administrativo do Contrato** – Representante da área administrativa, indicado formalmente pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos e aderência aos termos contratuais. Tem a função de verificar as qualificações dos funcionários da Contratada. Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento. Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões administrativas contratuais.

14.3.3. **Fiscal Requisitante do Contrato** – Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação. Tem a função de apoiar na abertura de Ordens de Serviço e participar das fases do processo de software relacionadas ao fornecimento de dados e informações para a construção/manutenção do sistema (requisitos). Avaliar a funcionalidade e a qualidade do serviço prestado (homologação) e realização do recebimento definitivo, bem como, apoio na implantação com os usuários finais do sistema.

14.3.4. **Gestor do Contrato** – Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente. Tem a função de encaminhar a Ordem de Serviço que foi elaborada em conjunto com a área requisitante para execução. Receber e repassar para a Contratada todas as ocorrências de desconformidade levantadas. Autorizar a emissão/pagamento de Notas Fiscais.

14.4. Principais Marcos da Gestão Contratual

14.4.1. A seguir são enumerados os principais marcos da gestão contratual, com respectivas entradas, objetivos e saídas.

14.5. Plano de Inserção

14.5.1. Reunião inicial

- a) Entradas: Edital, termo de referência, contrato e outros documentos da licitação.
- b) Envolvidos: Deverão participar dessa reunião, no mínimo, os fiscais do contrato, o preposto e seus substitutos.
- c) Requisitos: Será realizada uma reunião de alinhamento 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, em conformidade com o previsto na IN 01, de 2019.
- d) Objetivos: Apresentação dos prepostos da Contratada e da equipe de acompanhamento e fiscalização do contrato pela Enap, validação dos requisitos contratuais, definição do cronograma de inserção, assinatura dos termos de compromisso e sigilo e apresentação da estrutura organizacional da Enap.
- e) Local e período: A reunião realizar-se-á no ambiente da Enap em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato, conforme agendamento efetuado pela Enap.
- f) Saídas: Ata de reunião, Plano de Inserção, cronograma de repasse de conhecimento para o período de ambientação e documentos apresentados pela Contratada.

14.5.2. Absorção do Conhecimento

- a) Entradas: Ordens de serviço de contratos anteriores que a Enap julgar que devem migrar para o novo contrato, documentação da MDS da Enap.
- b) Envolvidos: Empregados da Contratada e profissionais da área de Tecnologia da Informação da Enap. A seu critério, a Enap pode envolver terceiros que julgar necessários.
- c) Requisitos: Reunião inicial realizada.
- d) Objetivos: Transferência do conhecimento da Enap necessário à prestação dos serviços para a nova Contratada.
- e) Local e período: As atividades serão realizadas no ambiente da Enap e deverão ser iniciadas no dia útil seguinte à realização da reunião inicial e concluídas em até dez dias úteis.
- f) Saídas: Atas de reunião.

14.6. Execução Contratual

14.6.1. Reuniões de Acompanhamento

- a) Entradas: Termo de Referência, contrato, relatórios gerenciais.
- b) Envolvidos: No mínimo, equipe de fiscalização do contrato, preposto e responsáveis técnicos.
- c) Requisitos: Pauta prévia.
- d) Objetivos: Tratar problemas, melhorar a qualidade gerencial, dirimir conflitos, apontar lições aprendidas e melhores práticas, promover a melhoria contínua, ajustar processos de trabalho.
- e) Local e período: As reuniões serão realizadas no ambiente da Enap, ordinariamente com periodicidade bimensal ou extraordinariamente sempre que necessário.
- f) Saídas: Ações de Melhorias aprovadas, ata de reunião.

14.7. Finalização do Contrato

14.7.1. Encerramento Contratual

- a) Entradas: Termo de Referência, contrato, histórico de gerenciamento do contrato.
- b) Envolvidos: No mínimo, equipe de fiscalização do contrato e preposto.
- c) Requisitos: Impossibilidade de continuidade do contrato.

d) Objetivos: Identificação e finalização de pendências, transferência de conhecimento para novas equipes, exclusão de acessos físicos e lógicos aos prestadores de serviço, encerramento do contrato.

e) Saídas: contrato encerrado, pendências solucionadas, conhecimento transferido, acessos cancelados e ata de reunião.

15. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1. Os produtos gerados pelo serviço deverão atender a critérios de qualidade e aceitação, os quais estão definidos neste Termo de Referência e nos procedimentos de padrões, metodologias e processos de trabalho da Enap, e complementados por outros critérios, no que couber, na Demanda.

15.2. A verificação do alcance dos objetivos da Contratante para a presente contratação será feita com a monitoração e controle de Indicadores de Nível de Serviço definidos, conforme detalhado no Anexo II.

15.3. Os primeiros 30 (trinta) dias contados após a assinatura do Contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes, durante o qual a Contratada deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos, implantação de ferramentas e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

15.4. Em caso de descumprimento de qualquer indicador do acordo de nível de serviço que não tenha sido devidamente justificado pela Contratada ou que sua justificativa não tenha sido aprovada pela Contratante, haverá glosa correspondente na fatura.

15.5. São passíveis de entrega e aceitação os serviços demandados por meio de Ordem de Serviço expedida na forma deste contrato e que tenham atendido aos critérios de conclusão e homologação definidos na MDS.

15.6. Os serviços serão considerados entregues quando da comunicação, pela Contratada à Contratante, da disponibilidade, no repositório eletrônico indicado pela Contratante, dos artefatos produzidos. A entrega de todos os artefatos resultantes da execução de uma Ordem de Serviço interrompe a contagem de seu prazo de entrega.

15.7. A Contratante irá avaliar produtos gerados pelo serviço conforme critérios de qualidade e aceitação, confirmar aceite (emissão do TRD) ou rejeição das Demandas (Desvio de Qualidade), no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis após a formalização da entrega (emissão do TRP).

15.8. Constatada qualquer inconformidade que impeça o aceite dos resultados de uma Ordem de Serviço, esta será retornada, no sistema de gerenciamento de ordens de serviço, ao estado em que se encontrava antes da entrega, lançados os motivos da recusa, a partir do que será retomada a contagem do prazo de entrega e computados eventuais índices de Nível Mínimo de Serviço.

15.9. Não serão considerados, para apuração dos Níveis Mínimos de Serviço, os atrasos decorrentes de fatos supervenientes sofridos pela Contratada, desde que tais fatos sejam comunicados à Contratante tão logo ocorram, para que possam ser analisados quanto à pertinência. Cabe à Contratada provar os fatos e os seus efeitos sobre o andamento dos serviços da OS.

15.10. Para fins de avaliação mensal do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos no presente instrumento, a Contratada entregará, no final de cada mês, o Relatório Técnico Consolidado, contendo todas as Ordens de Serviços concluídas e aceitas pela Contratante no período, indicando os respectivos níveis de serviço alcançados.

16. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

16.1. A Contratada deverá cumprir os prazos e entregar os produtos em conformidade com os padrões técnicos de qualidade, conforme previsto no Anexo II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E CÁLCULO DE PAGAMENTO.

17. PAGAMENTO

17.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento provisório e definitivo do serviço, nos seguintes termos:

17.1.1. no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o adimplemento da parcela (prestação do serviço mensal), a Contratada deverá entregar relatório dos serviços prestados e toda a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações contratuais, inclusive as previdenciárias, fiscais e trabalhistas previstas na IN Seges/MP nº 05, de 2017, quando será realizado o recebimento provisório.

17.1.2. para efeito de recebimento definitivo, o Fiscal Técnico do Contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao Gestor do Contrato.

17.1.3. a Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, cabendo à fiscalização indicar, caso necessário, redimensionamento de pagamento conforme o cálculo do indicador de resultado da Contratada.

17.1.4. o Fiscal Administrativo deverá verificar as rotinas previstas no Anexo VIII-B da IN Seges/MP nº 5, de 2017, no que forem aplicáveis à presente contratação, emitindo relatório que será encaminhado ao Gestor do Contrato.

17.1.5. até o décimo quinto dia útil de cada mês, a Contratada deverá emitir nota fiscal referente a todos os Termos de Recebimento Definitivo das Ordens de Serviço já emitidas e não pagos nos meses antecedentes.

17.2. O pagamento ocorrerá em até dez dias a contar do recebimento da nota fiscal pela equipe de fiscalização do contrato, devidamente atestada por servidor designado para acompanhar e fiscalizar o contrato, conforme o disposto no art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.3. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$I = (TX) \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,00016438$

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

17.4. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão os mesmos restituídos à Contratada para as correções necessárias, não respondendo a Enap por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

18. GARANTIA DOS SERVIÇOS

18.1. A Contratada deverá prestar a garantia técnica dos serviços entregues pelo período de doze meses durante a vigência do contrato, incluindo possíveis renovações contratuais. O prazo será contado a partir do aceite definitivo do produto, o que engloba todos os seus entregáveis.

18.2. Por entregáveis entendem-se os produtos e artefatos entregues na execução dos serviços, necessários à instalação e execução perfeitas da solução objeto da OS.

18.3. Caso a vigência do contrato finalize e não haja renovação, a Contratada será obrigada a prestar garantia por até noventa dias corridos, contados do dia posterior ao último dia de vigência do contrato, a todos os produtos entregues e que ainda se encontram em garantia, desde que não seja ultrapassado o limite de doze meses de garantia total.

18.4. A identificação e a comunicação de defeitos dos produtos deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados ser corrigida pela Contratada, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período.

18.5. Durante o período de garantia técnica, caberá à Contratada a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados ou decorrentes de integração às soluções de software e ao ambiente computacional da Enap, sem ônus adicional para a Escola.

18.6. Para o caso de eventuais defeitos introduzidos pelas manutenções corretivas previstas no item anterior, mesmo os apresentados em outras partes da solução de software, serão aplicados os mesmos critérios quanto à garantia e à correção.

18.7. A Contratada também responderá pela reparação dos danos causados à Enap devido aos defeitos nos produtos, se for o caso.

18.8. O direito da Enap à garantia cessará caso o software ou artefato seja alterado pela própria Enap ou por empresa por este autorizada. Caso a própria Contratada realize manutenções no software ou no artefato, permanece o direito da Enap à garantia.

19. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

19.1. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato por intermédio de servidores especialmente nomeados, de acordo com a Lei nº 8.666, de 1993.

19.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

19.3. Permitir o acesso dos técnicos da Contratada às dependências da Enap, quando necessário, para realização dos serviços, de acordo com normas e procedimentos previamente estabelecidos.

19.4. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à Contratada, do valor resultante da execução dos serviços, consoante as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

19.5. Informar à Contratada atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados.

19.6. Notificar, formal e tempestivamente, à Contratada sobre quaisquer irregularidades e inconformidades observadas durante a execução do contrato.

19.7. Notificar a Contratada quanto a defeitos ou irregularidades verificados na execução das atividades objeto deste Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a Enap.

19.8. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, por intermédio de profissionais designados.

19.9. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da empresa Contratada, necessários à execução do objeto deste Termo de Referência.

19.10. Aprovar ou rejeitar, no todo ou em parte, os produtos e serviços entregues pela Contratada.

19.11. Fornecer as condições necessárias para o levantamento de requisitos, a ser realizado pela Contratada, no desenvolvimento e na manutenção de soluções de software.

19.12. Aprovar ou reprovar as atualizações tecnológicas propostas pela Contratada.

19.13. Efetuar a homologação e dar aceite definitivo dos serviços nos prazos estabelecidos.

19.14. Revogar e eliminar autorizações de acesso e caixas postais concedidas à Contratada e a seus representantes ao final do contrato e quando houver substituições na equipe que atende a Enap.

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

19.16. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da Contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN Seges/MP nº 5, de 2017.

19.17. Fiscalizar mensalmente, o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, especialmente:

19.17.1. a concessão de férias remuneradas e o pagamento do respectivo adicional, bem como os auxílios previstos em lei, quando devidos.

19.17.2. o recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS dos empregados que efetivamente participem da execução dos serviços contratados, a fim de verificar qualquer irregularidade.

19.17.3. o pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato.

19.18. Analisar os termos de rescisão dos contratos de trabalho do pessoal empregado na prestação dos serviços, no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, após a extinção ou rescisão do contrato.

20. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

20.1. Cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste Termo de Referência e seus anexos.

20.2. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.

20.3. Manter o empregado nos horários predeterminados pela Administração.

20.4. Manter preposto, e substituto, responsáveis pela supervisão permanente dos serviços prestados, durante todo o período de vigência do contrato, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, em atenção aos art. 68 da Lei nº 8.666, de 1993, sem ônus adicional para a Enap.

20.5. Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes. Essa fiscalização se dará independentemente da que será exercida pela Enap.

20.6. Responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias, sem qualquer ônus adicional à Enap.

20.7. Comunicar à equipe de fiscalização do contrato, formalmente, quando verificar quaisquer condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do contrato.

- 20.8. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela equipe de fiscalização do contrato.
- 20.9. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar à Enap ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo durante a execução dos serviços, devendo, nesses casos, a Enap abater o valor correspondente dos pagamentos devidos.
- 20.10. Responsabilizar-se pelo ônus decorrente de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a Enap, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta contratação.
- 20.11. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da Enap.
- 20.12. Instruir seus empregados quanto à obrigatoriedade de acatar as normas internas da Enap.
- 20.13. Substituir de imediato, qualquer profissional cuja conduta seja considerada inconveniente pela Enap.
- 20.14. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em conformidade com art. 55, inciso XIII, da Lei nº 8.666, de 1993, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis.
- 20.15. Manter durante a vigência contratual informações atualizadas quanto ao endereço, razão social e contatos.
- 20.16. Atender às solicitações da Enap, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos, ou quaisquer outras solicitações inerentes ao objeto do termo de referência.
- 20.17. Reparar, corrigir, remover e reconstruir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços efetuados referentes ao objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela Enap quanto à execução das atividades previstas.
- 20.18. Devolver, ao final do contrato, os recursos físicos ou tecnológicos disponibilizados pela Enap.
- 20.19. Proibir a veiculação de publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do contrato, salvo se houver prévia autorização da administração da Enap.
- 20.20. Executar os serviços por intermédio de profissionais qualificados, com experiência e conhecimento compatíveis com os serviços a serem realizados, apresentando, quando solicitado pela Enap, as comprovações necessárias.
- 20.21. Submeter as decisões e os documentos técnicos dos projetos à aprovação da área de TI da Enap.
- 20.22. Submeter sua equipe de trabalho a programa de desenvolvimento de competências de acordo com as tecnologias adotadas pela Contratante, sem custo adicional para a Contratante.
- 20.23. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- 20.24. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante.
- 20.25. Apresentar as seguintes documentações no primeiro mês de prestação dos serviços, conforme alínea "g" do item 10.1 do Anexo VIII-B da IN Seges/MP nº 5, de 2017:
- 20.25.1. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, salário, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso.
 - 20.25.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela Contratada.
 - 20.25.3. Exames médicos admissionais dos empregados da Contratada que prestarão os serviços.
 - 20.25.4. Declaração de responsabilidade exclusiva da Contratada sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato.
- 20.26. Os documentos acima mencionados deverão ser apresentados para cada novo empregado que se vincule à prestação do contrato administrativo. De igual modo, o desligamento de empregados no curso do contrato de prestação de serviços deve ser devidamente comunicado, com toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo.
- 20.27. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores - Sicafe, a empresa Contratada, cujos empregados vinculados ao serviço deverão ser regidos pela CLT, deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- 20.27.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social.
 - 20.27.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União.
 - 20.27.3. certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado.
 - 20.27.4. certidão de Regularidade do FGTS – CRF.
 - 20.27.5. certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN Seges/MP nº 5, de 2017.
- 20.28. Responsabilizar-se pelo cumprimento das prescrições referentes às leis trabalhistas, de previdência social e normas regulamentadoras da medicina e segurança do trabalho.
- 20.29. Adequar os seus recursos humanos e materiais visando atender as demandas solicitadas pela Enap na medida em que não existe compromisso na distribuição uniforme das demandas ao longo do contrato.
- 20.30. Atender às solicitações da Contratante, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos, ou quaisquer outras solicitações inerentes ao objeto do Termo de Referência;
- 20.31. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;
- 20.32. Entregar à Enap todos os arquivos, versões finais de produtos, documentos e quaisquer outros artefatos produzidos. A ausência de qualquer item acarretará aplicação das sanções administrativas.
- 20.33. Assinar o contrato em até cinco dias úteis a partir da convocação da Enap.
- 20.34. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte do Contratante. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, a Contratada deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento.

20.35. Autorizar a Administração a Contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

20.35.1. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

20.36. Atender às solicitações do Contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado e para os casos previstos neste Termo de Referência.

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

20.38. Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:

20.38.1. viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado.

20.38.2. viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado.

20.38.3. oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.

20.39. Fornecer, sempre que solicitados pelo Contratante, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, e do pagamento dos salários e demais benefícios trabalhistas dos empregados alocados no contrato.

20.39.1. A ausência da documentação pertinente ou da comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e relativas ao FGTS implicará a retenção do pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, mediante prévia comunicação, até que a situação seja regularizada, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

20.39.2. Ultrapassado o prazo de 15 (quinze) dias, contados na comunicação mencionada no subitem anterior, sem a regularização da falta, a Administração poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da Contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

20.39.3. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pelo Contratante para acompanhar o pagamento das respectivas verbas.

20.40. Não beneficiar-se da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar nº 123, de 2006.

20.41. Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar nº 123, de 2006, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art.17, XII, art.30, §1º, II e do art. 31, II, todos da LC nº 123, de 2006.

20.41.1. Para efeito de comprovação da comunicação, a Contratada deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.

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

20.42.1. Conforme dispõe a IN nº 05, de 2017, Anexo V, item 2.5, alínea e, em caso de rescisão, é obrigação da Contratada realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

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

21. VÍNCULO EMPREGATÍCIO

21.1. Os profissionais e prepostos da Contratada não terão vínculo empregatício com a Enap, correndo por conta exclusiva da Contratada todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunistica do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas

22. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

22.1. Todas as informações, imagens, aplicativos e documentos providos pela Contratante ou oriundos das informações que forem propriedade da Contratante que forem manuseados e utilizados, são de propriedade da Contratante, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas na relação de bens da Contratada, bem como, de seus executores, sem expressa autorização da Contratante.

22.2. Será considerado ilícito a divulgação, o repasse ou utilização indevida de informações, bem como dos documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

22.3. A Contratada obriga-se a dar ciência à Contratante, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.

22.4. A Contratada deverá guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da Contratante, sendo vedada à Contratada sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da Contratante.

22.5. A Contratada deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da Enap 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.

22.6. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e o que lhe for transferido por meio de canal de conectividade, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos de levantamento de requisitos, construção, implantação e execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Enap a tais documentos.

22.7. A Contratada deverá observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da Enap.

- 22.8. A Contratada não poderá indicar profissionais para execução dos serviços com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da Enap.
- 22.9. A Contratada deverá respeitar a classificação das informações produzidas ou custodiadas pela Enap que vier a ter acesso por necessidade do serviço. Para isso a Contratada deverá assinar o Termo de compromisso de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na Enap (Anexo V).
- 22.10. A Contratada deve solicitar aos seus profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de declaração de ciência das normas de segurança vigentes e providenciar os mecanismos que julgar necessários para que seus empregados cumpram as normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela Enap (Anexo VI - Termo de Ciência).
- 22.11. A Contratada responderá pelo não cumprimento por quaisquer de seus empregados das normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela Enap.
- 22.12. A Contratada deverá seguir as normas, padrões e regulamentos de segurança da informação expressos na política de segurança da Enap.

23. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- 23.1. A Contratada deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos da Enap ou outra por ela indicada no uso das soluções desenvolvidas, implantadas, sustentadas ou produtos fornecidos no escopo do contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela Enap.
- 23.2. A transferência de conhecimento, no uso das soluções desenvolvidas e/ou sustentadas pela Contratada, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a Enap, em eventos específicos de transferência de conhecimento, na Enap, em Brasília, e baseada em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida, entre outros. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela Enap.
- 23.3. A transferência de conhecimento, direcionada aos técnicos indicados pela Enap, deverá ser focada na solução adotada, de forma que haja transferência do conhecimento da tecnologia utilizada em todo o processo de desenvolvimento, manutenção e sustentação da solução de software, incluindo levantamentos, construção, testes e implantação. Ao final da transferência, os técnicos da Enap deverão ser capazes de realizar a instalação, a manutenção, a sustentação e a evolução das funcionalidades das soluções de software trabalhadas pela Contratada na vigência do contrato.
- 23.4. A Enap poderá solicitar à Contratada a formatação e realização de workshop para transferência do conhecimento técnico e operacional da solução à equipe técnica da Enap. Entre os assuntos, devem-se constar a interação e o manuseio da solução de software e demais aplicativos auxiliares, explanação da documentação criada, detalhes da implementação, modo de armazenamento de dados e integração com outras soluções da Enap, e informações que possam capacitá-los a sustentar a tecnologia oferecida.
- 23.5. O plano do workshop deve ser elaborado pela Contratada com o apoio da Enap e ser entregue pelo menos cinco dias úteis anteriores ao início do workshop. O workshop deverá estar dimensionado para até quarenta técnicos/analistas.
- 23.6. O workshop deverá contar com material didático desenvolvido pela Contratada, ser realizado em local definido pela Enap, dividido em turmas de acordo com a capacidade física do local e do tipo de transferência e ocorrerá pelo menos trinta dias antes do encerramento do contrato.

24. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 24.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:
- 24.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta.
 - 24.1.2. apresentar documentação falsa.
 - 24.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame.
 - 24.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto.
 - 24.1.5. não mantiver a proposta.
 - 24.1.6. cometer fraude fiscal.
 - 24.1.7. comportar-se de modo inidôneo.
- 24.2. Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela União, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:
- 24.2.1. advertência.
 - 24.2.2. impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até dois anos.
 - 24.2.3. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a União enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Licitante vencedora ressarcir a Enap pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.
 - 24.2.4. as sanções previstas acima poderão ser aplicadas à Contratada com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
 - 24.2.5. multa de:
 - 24.2.5.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.
 - 24.2.5.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida.
 - 24.2.5.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.
 - 24.2.5.4. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração Contratante a promover a rescisão do contrato.
 - 24.2.5.5. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante da tabela 1 a seguir.
 - 24.2.5.6. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
 - 24.2.5.7. para efeito de aplicação de multas, às infrações serão atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2 a seguir.

Tabela 1: Grau e Correspondência.

Grau	Correspondência
01	0,2% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.

02	0,4% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.
03	0,8% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.
04	1,6% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.
05	3,2% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.

Tabela 2: Infrações.

Item	Descrição	Grau
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento.	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por funcionário e por dia.	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia.	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do Contratante, por funcionário e por dia.	03
6	Descumprir os níveis mínimos de serviço no âmbito da mesma Ordem de Serviço que tenham ensejado desconto de 15% (quinze por cento) do valor de faturamento da OS em dois faturamentos consecutivos, ou por três faturamentos em seis faturamentos consecutivos, por ocorrência.	04
7	Descumprir meta do mesmo indicador de qualidade, em três faturamentos consecutivos, ou por quatro faturamentos em seis faturamentos consecutivos dessa OS, por ocorrência.	04
8	Tentar ou burlar de mecanismos de aferição dos níveis de serviço previstos neste Edital, por ocorrência.	05
9	Descumprir a apresentação do profissional com o perfil requisitado, no tempo estipulado, por funcionário e por dia.	03
10	Apresentar profissionais que não atendam aos requisitos de qualificação técnica exigidos por 3 (três) vezes consecutivas no âmbito do mesmo projeto ou por 6 (seis) vezes alternadas no período de 8 (oito) meses no âmbito do contrato, por funcionário.	04
Para os itens a seguir, deixar de:		
11	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia.	01
12	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.	02
13	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia.	01
14	Cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.	03
15	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato, por dia.	01
16	Comparecer, após primeira chamada, na reunião inicial e nem apresentar justificativa aceita pela Administração, por ocorrência.	05
17	Fornecer todos os dados, versões finais dos produtos, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços durante a transferência do conhecimento técnico e operacional, por ocorrência.	05
18	Atender aos requisitos relacionados ao produto ou serviço demandado pela Ordem de Serviço e especificado junto à equipe técnica ou requisitante, por ocorrência.	05

24.3. A alocação de profissional pela Contratada que não atenda aos requisitos de qualificação técnica exigidos por 3 (três) vezes consecutivas no âmbito da mesma Ordem de Serviço ou por 6 (seis) vezes alternadas no período de 8 (oito) meses no âmbito do contrato caracterizará inexecução parcial do contrato.

24.4. As multas deverão ser recolhidas no prazo máximo de dez dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela Enap, quando for o caso.

24.5. Para qualquer dos itens anteriores, em caso de três reincidências, será registrada Advertência.

24.6. Poderá caracterizar inexecução parcial do contrato:

24.6.1. descumprimentos de níveis mínimos de serviço no âmbito da mesma Ordem de Serviço que tenham ensejado desconto total igual ou superior a 20% (vinte por cento) do valor de faturamento da OS em dois faturamentos consecutivos ou por três faturamentos em seis faturamentos consecutivos dessa OS.

24.6.2. não alcance de meta do mesmo indicador de qualidade no âmbito da mesma Ordem de Serviço, em três faturamentos consecutivos ou por quatro faturamentos em seis faturamentos consecutivos dessa OS.

24.6.3. descumprimentos de níveis mínimos de serviço que tenham ensejado desconto total igual ou superior a 20% (vinte por cento) do valor de faturamento da OS em três faturamentos dessa OS ou de OS distintas no período de 6 (seis) meses no âmbito do contrato.

24.6.4. tentar ou burlar de mecanismos de aferição dos níveis de serviço previstos neste Edital.

24.7. As sanções previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou, no caso das multas, cumulativamente com outras, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

24.8. Se o atraso ocorrer por comprovado impedimento ou por motivo de força maior, devidamente justificado e aceito pela Enap, a Contratada ficará isenta das penalidades mencionadas neste item.

24.9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (Sicaf) e, no caso de impedimento de licitar, a Contratada será descredenciada perante o Sistema por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência e das demais cominações legais.

24.10. Qualquer penalidade aplicada será precedida da observância do contraditório e da ampla defesa.

24.11. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.

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

24.13. A aplicação das sanções previstas não exclui a possibilidade de responsabilidade da Contratada por eventuais perdas e danos causados à União.

25. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

25.1. Os serviços serão prestados de acordo com os critérios de sustentabilidade ambiental contidos no Art. 5º da Instrução Normativa nº 01, de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG e no Decreto nº 7.746, de 2012, da Casa Civil, da Presidência da República, no que couber.

25.2. Cumprir, no que couber, as exigências do inciso XI, art. 7º da Lei nº 12.305, de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS.

25.3. Cumprir, no que couber, as exigências do art. 6º da Instrução Normativa MPOG nº 01, de 2010, que estabelece as práticas de sustentabilidade na execução dos serviços.

26. PROPOSTA DE PREÇO

26.1. A Licitante deverá, na forma expressa do sistema eletrônico, consignar os valores unitário e global dos serviços, observando o modelo de PLANILHA DETALHADA PARA COMPOSIÇÃO DE PREÇOS constante deste Termo de Referência, conforme modelo do Anexo III.

26.2. Não deverão ser incluídas nas planilhas de custos e formação de preços as disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa Contratada, de matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

26.3. Cada posto de trabalho será ocupado por somente 1 (um) empregado.

26.4. As propostas deverão ser apresentadas com prazo mínimo de validade de 60 (sessenta) dias.

26.5. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte da Licitante, de todas as condições estabelecidas no presente Termo.

26.6. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor com valor superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

26.6.1. Considera-se inexequível a proposta de preços ou menor lance que, comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos.

26.7. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993.

27. ESTIMATIVA DE PREÇOS

27.1. Por meio de pesquisa de preços, seguindo as normas da Instrução Normativa nº 73 do Ministério da Economia, de 05 de agosto de 2020, chegou-se ao valor estimado da contratação (SEI nº 0613496).

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Salário de Referência	Fator K Médio	Valor Mensal por Posto	Valor Estimado Mensal
1	1	Serviços continuados de atendimento remoto à usuários internos e externos (1º Nível), com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento	Mês	30	-	-	-	R\$ 151.922,00
2	2	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	Posto de Serviço	1	R\$ 16.582,20	2,74	R\$ 45.476,22	R\$ 45.476,22
	3	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	Posto de Serviço	1	R\$ 9.632,96	3,62	R\$ 34.869,24	R\$ 34.869,24
	4	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	Posto de Serviço	3	R\$ 1.798,48	3,76	R\$ 6.755,94	R\$ 20.267,82
	5	Analista de Suporte Computacional - Pleno	Posto de Serviço	7	R\$ 4.475,40	2,93	R\$ 13.109,60	R\$ 91.767,20
	6	Analista de Suporte Computacional - Sênior	Posto de Serviço	4	R\$ 6.590,90	2,86	R\$ 18.872,31	R\$ 75.489,24
	7	Administrador em Segurança da Informação - Pleno	Posto de Serviço	1	R\$ 7.257,31	3,13	R\$ 22.718,66	R\$ 22.718,66
	8	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	Posto de Serviço	1	R\$ 11.581,68	3,04	R\$ 35.183,27	R\$ 35.183,27
	9	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	Posto de Serviço	1	R\$ 7.105,84	3,16	R\$ 22.462,43	R\$ 22.462,43
	10	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Posto de Serviço	1	R\$ 9.929,10	3,01	R\$ 29.902,64	R\$ 29.902,64
	Total							

27.2. Com base na consolidação dos preços pesquisados, o valor estimado para contratação, para 30 meses, é de **R\$ 15.901.761,04 (quinze milhões, novecentos e um mil setecentos e sessenta e um reais e quatro centavos)**.

28. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

28.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, para o exercício de 2022, a cargo da Fundação Escola Nacional de Administração Pública.

29. REQUISITOS TÉCNICOS PARA HABILITAÇÃO

29.1. Para fins de qualificação, a Licitante deverá comprovar que prestou ou está prestando, por um período ininterrupto de 3 (três) anos, de maneira individualizada, os seguintes serviços:

29.1.1. Para o Grupo 01:

29.1.1.1. Serviços de telessuporte a usuários de tecnologia da informação, para uma mesma pessoa jurídica, por meio de central telefônica, cujo número de clientes/usuários seja de, no mínimo, 300 (trezentos) clientes.

29.1.1.2. Prestação de serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação, para uma mesma pessoa jurídica, em ambientes com pelo menos 400 (quatrocentos) computadores.

- 29.1.1.3. Prestação de serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk com fundamentos ITIL v3 e onde a ferramenta possua pelo menos 9 (nove) processos da biblioteca ITIL implantados.
- 29.1.1.4. Implantação de solução de ITSM contemplando a instalação, configuração e customização.
- 29.1.2. Para o Grupo 02:
- 29.1.2.1. Suporte tecnológico a redes e ambiente computacional de infraestrutura, monitoração e operação do ambiente de infraestrutura, com volume de de pelo menos 5.000 (cinco mil) chamados por ano.
- 29.1.2.2. Administração, instalação, configuração, implantação, manutenção, monitoramento de Network Operation Center NOC (Centro de Operações de Rede), utilizando ferramenta automatizada, monitorando no mínimo 100 hosts em regime 24 horas x 07 dias na semana.
- 29.1.2.3. Atendimento e suporte a ambiente de infraestrutura de TI, composto por pelo menos 250 (duzentos e cinquenta) usuários, utilizando as melhores práticas da ITIL, com volume de requisições de serviço de pelo menos 5.000 (cinco mil) chamados por ano.
- 29.1.2.4. Suporte técnico remoto e/ou presencial nas instalações do Contratante, de no mínimo 250 (duzentos e cinquenta) estações de trabalho (desktops e notebooks), compreendendo instalação, configuração, manutenção de hardware e software, administração dos sistemas operacionais: Windows e Linux, dos programas de automação de escritório: Microsoft Office ou similar.
- 29.1.2.5. Administração, suporte técnico, gerenciamento, instalação, configuração, implantação e manutenção com pelo menos 150 (cento e cinquenta) servidores corporativos, utilizando sistemas operacionais Windows Server 2012 ou superior ou Linux e aplicativos em ambiente computacional, com virtualização e clusterização de servidores.
- 29.1.2.6. Administração e suporte técnico de serviços especializado em rede de computadores, com no mínimo 100 (cem) pontos de ativos de rede, LAN e Wi-Fi.
- 29.1.2.7. Administração, instalação, configuração e suporte de controlador de domínio baseado em tecnologia Windows.
- 29.1.2.8. Administração e suporte a sistemas de armazenamento de dados (storages), com pelo menos 40 TB de espaço total, com controladoras em alta disponibilidade e conexão de rede do tipo Storage Area Network (SAN) com Fibre Channel.
- 29.1.2.9. Administração, suporte, configuração e manutenção de ferramentas de backup com pelo menos 40 TB de espaço total.
- 29.1.2.10. Administração, suporte, instalação, configuração, performance e tuning em pelo menos um SGBD open source e implantação de solução de alta disponibilidade (podendo ser apresentadas em SGBDs distintos).
- 29.1.2.11. Administração, suporte, instalação, configuração, performance e tuning em pelo menos um SGBD proprietário.
- 29.1.2.12. Administração, suporte, instalação, configuração, manutenção de uma solução para automatizar a configuração de sistemas operacionais e o versionamento de software em uma rede.
- 29.1.2.13. Administração, suporte, instalação, configuração, manutenção das soluções de segurança tais como: Filtros de conteúdo WEB, Funcionalidade de acesso remoto e VPN (Virtual private network), Firewall e antivírus.
- 29.1.2.14. Administração e suporte de ambiente de virtualização baseado em VMWare 5.0, ou superior, implantados em alta disponibilidade em ambiente de, no mínimo, 100 (cem) máquinas virtuais.
- 29.1.2.15. Administração e suporte a servidores WEB e servidores de aplicação, baseados em pelo menos duas das seguintes tecnologias: IIS, Apache, Tomcat e Jboss, com pelo menos 50 (cinquenta) sistemas e ou portais hospedados.
- 29.1.2.16. Administração e suporte de rede composta por no mínimo 25 (vinte e cinco) switches.
- 29.1.2.17. Administração e suporte à ferramenta corporativa de antivírus para, no mínimo, 200 (duzentas) estações de trabalho.
- 29.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
- 29.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 da IN Seges/MPDG nº 5, de 2017.
- 29.4. Para a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos, será aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN Seges/MPDG nº 5, de 2017.
- 29.5. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN Seges/MPDG nº 5, de 2017.
- 29.6. O Licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante, local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN Seges/MPDG nº 5, de 2017
- 29.7. Serão aceitos atestados que comprovem a execução de serviços ora pretendidos, com número de profissionais equivalentes ao da contratação, ainda que a métrica utilizada não seja posto de trabalho.
- 29.8. Declaração de que instalará escritório na cidade de Brasília, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do contrato, em cumprimento ao disposto no item 10.6, 'a', do anexo VII da IN SLTI/MP nº 05, de 2017. Caso a Licitante já disponha de matriz, filial ou escritório no local definido, deverá declarar a instalação/manutenção do escritório.
- 29.9. O(s) atestado(s) deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificada no contrato social vigente.
- 29.10. A Licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s).
- 29.11. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados válidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da Licitante. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da empresa Licitante, e ainda as que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica como sócia em comum.
- 29.12. Deverá ser apresentado documento contendo uma matriz de rastreabilidade entre os requisitos de habilitação exigidos e a documentação apresentada, informando, para cada requisito, os documentos, as páginas e os itens que os atendem.
- 29.13. A Enap reserva-se o direito de realizar diligências, a qualquer momento, com o objetivo de verificar se o(s) atestado(s) e demais documentos são adequados e atendem às exigências contidas neste Termo de Referência, podendo exigir apresentação de documentação complementar referente à prestação de serviços relativos aos atestados apresentados.
- 29.14. A Licitante deverá declarar, no momento de sua proposta, que garante a exequibilidade do contrato com o valor apresentado na proposta.
- 29.15. Caso a Licitante não comprove as exigências deste edital por meio das documentações requeridas, será desclassificada.

30. INSPEÇÕES E DILIGÊNCIA

30.1. A Contratante poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências a fim de garantir que a empresa esteja em condições de fornecer os serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida, devendo a Contratada prestar todas as informações solicitadas.

31. VISTORIA

31.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a Licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, na Sede da Enap, acompanhado por servidor designado para esse fim, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo e-mail: cgti@enap.gov.br.

31.2. A vistoria deverá ser realizada pelo representante legal da Licitante ou por pessoa indicada com a declaração assinada pelo representante legal. Ao término da vistoria, será emitida a Declaração de Vistoria, conforme modelo do ANEXO IV, assinadas pelo representante da empresa e por servidor designado pela Enap.

31.3. A vistoria poderá ser realizada de maneira remota.

31.4. Os horários disponíveis para a realização da vistoria serão informados aos Licitantes pela área técnica da Enap.

31.5. A vistoria poderá ser realizada até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

31.6. A vistoria não é obrigatória para a participação na licitação, porém, após apresentação das propostas, não serão admitidas alegações de inviabilidade de execução em decorrência de desconhecimento dos serviços e/ou dificuldades técnicas não previstas.

32. SUBCONTRATAÇÃO

32.1. É vedada a subcontratação no todo ou em parte do objeto deste Termo de Referência, sob pena de anulação da contratação.

33. ALTERAÇÃO SOBJETIVA

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. AUMENTO E SUPRESSÃO DE QUANTITATIVOS

34.1. No interesse da Administração, o objeto deste Termo de Referência poderá ser suprimido ou aumentado até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do objeto, facultada a supressão além desse limite, por acordo entre as partes, conforme disposto no art. 65, § 1º e 2º, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

35. CONTA DEPÓSITO VINCULADA

35.1. Para atendimento ao disposto no art. 18 da IN Seges/MP nº 5, de 2017, as regras acerca da Conta-Depósito Vinculada a que se refere o Anexo XII da IN Seges/MP nº 5, de 2017 são as estabelecidas neste Termo de Referência.

35.2. A futura Contratada deve autorizar a Administração Contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

35.3. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

35.4. A Contratada autorizará o provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da Contratada, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que serão depositados pelo Contratante em conta-depósito vinculada específica, em nome do prestador dos serviços, bloqueada para movimentação, conforme disposto no anexo XII da Instrução Normativa Seges/MP nº 5, de 2017, os quais somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições estabelecidas no item 1.5 do anexo VII-B da referida norma.

35.5. O montante dos depósitos da conta vinculada, conforme item 2 do Anexo XII da IN Seges/MP nº 5, de 2017 será igual ao somatório dos valores das provisões a seguir discriminadas, incidentes sobre a remuneração, cuja movimentação dependerá de autorização do órgão e será feita exclusivamente para o pagamento das respectivas obrigações:

35.5.1. 13º (décimo terceiro) salário.

35.5.2. férias e um terço constitucional de férias.

35.5.3. multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa.

35.5.4. encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário.

35.6. Os percentuais de provisionamento e a forma de cálculo serão aqueles indicados no Anexo XII da IN Seges/MP nº 5, de 2017.

35.7. O saldo da conta-depósito será remunerado pelo índice de correção da poupança pro rata die, conforme definido em Termo de Cooperação Técnica firmado entre o promotor desta licitação e instituição financeira. Eventual alteração da forma de correção implicará a revisão do Termo de Cooperação Técnica.

35.8. Os valores referentes às provisões mencionadas neste instrumento que sejam retidos por meio da conta-depósito, deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à empresa que vier a prestar os serviços.

35.9. Em caso de cobrança de tarifa ou encargos bancários para operacionalização da conta-depósito, os recursos atinentes a essas despesas serão debitados dos valores depositados.

35.10. A empresa Contratada poderá solicitar a autorização do órgão Contratante para utilizar os valores da conta-depósito para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos nos subitens acima ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato.

35.11. Na situação do subitem acima, a empresa deverá apresentar os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento. Somente após a confirmação da ocorrência da situação pela Administração, será expedida a autorização para a movimentação dos recursos creditados na conta-depósito vinculada, que será encaminhada à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

35.12. A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.

35.13. A empresa deverá apresentar ao órgão Contratante, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

35.14. O saldo remanescente dos recursos depositados na conta-depósito será liberado à respectiva titular no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, quando couber, e após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme item 15 da IN Seges/MP nº 5, de 2017.

36. GARANTIA CONTRATUAL

36.1. Será exigida da Contratada, no momento da assinatura do contrato, a prestação de garantia contratual pela execução das obrigações assumidas, no valor de 5% do valor contratado, cabendo à Contratada optar por uma das modalidades previstas em lei: caução em dinheiro ou título da dívida pública, fiança bancária e seguro-garantia.

36.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN Seges/MP nº 5, de 2017.

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

36.3.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas.

36.3.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

36.3.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada.

36.3.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela Contratada, quando couber.

36.4. Se a garantia for utilizada em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada se obrigará a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data em que for notificada pela Contratante.

36.5. Quando se tratar de caução em dinheiro, a Contratada fará o devido recolhimento em entidade bancária e conta indicada pela Contratante. Em se tratando de fiança bancária, deverá constar do instrumento a renúncia expressa pelo fiador dos benefícios previstos nos arts. 827 e 836 do Código Civil.

36.6. Será considerada extinta a garantia:

36.6.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato.

36.6.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN Seges/MP nº 05, de 2017.

36.7. A Contratada autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

36.8. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

36.9. A garantia da contratação somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, conforme estabelecido no art. 8º, VI do Decreto nº 9.507, de 2018, observada a legislação que rege a matéria.

36.10. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

36.11. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação:

36.11.1. do pagamento das respectivas verbas rescisórias.

36.11.2. da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços, nos termos da alínea "j" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN Seges/MP nº 5, de 2017.

37. CONTRATO

37.1. A Enap convocará a adjudicatária, para assinar o contrato, a qual terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, para comparecer à Administração, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades previstas em Edital.

38. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

38.1. O contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993, considerando a natureza continuada dos serviços.

39. DA REPACTUAÇÃO

39.1. Visando à adequação aos novos preços praticados no mercado, desde que solicitado pela Contratada e observado o interregno mínimo de 1 (um) ano contado na forma apresentada no subitem que se seguirá, o valor consignado no Termo de Contrato será repactuação, competindo à Contratada justificar e comprovar a variação dos custos, apresentando memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação do Contratante, na forma estatuída no Decreto nº 9.507, de 2018, e nas disposições aplicáveis da Instrução Normativa Seges/MP nº 5, de 2017.

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

39.3. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

39.3.1. para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato.

39.3.2. para os insumos discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa): do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa.

39.3.3. para os demais custos, sujeitos à variação de preços do mercado (insumos não decorrentes da mão de obra): a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital.

39.4. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno de um ano será computado da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto de nova solicitação. Entende-se como última repactuação, a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que

celebrada ou apostilada.

39.5. O prazo para a Contratada solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fixar os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo contrato, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

39.6. Caso a Contratada não solicite a repactuação tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação.

39.7. Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado:

39.7.1. da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra.

39.7.2. do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa, para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa).

39.7.3. do dia em que se completou um ou mais anos da apresentação da proposta, em relação aos custos sujeitos à variação de preços do mercado.

39.7.4. caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, ou ainda não tenha sido possível ao Contratante ou à Contratada proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

39.8. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas parcelas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

39.9. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo, Convenção e Dissídio Coletivo de Trabalho.

39.10. O Contratante não se vincula às disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem do pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa Contratada, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

39.11. Quando a repactuação se referir aos custos da mão de obra, a Contratada efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo contrato.

39.12. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

39.12.1. a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação.

39.12.2. em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras.

39.12.3. em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, dissídio ou convenção coletiva, ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

39.13. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

39.14. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

39.15. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a Contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo Contratante para a comprovação da variação dos custos.

39.16. As repactuações serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizadas por aditamento ao contrato.

39.17. A Contratada deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor contratado, como condição para a repactuação, nos termos da alínea K do item 3.1 do Anexo VII-F da IN Seges/MP nº 5, de 2017.

40. ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

- I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI.
- II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS) E CÁLCULO DE PAGAMENTO.
- III - PLANILHA DETALHADA PARA COMPOSIÇÃO DE PREÇOS.
- IV - DECLARAÇÃO DE VISTORIA.
- V - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO.
- VI - TERMO DE CIÊNCIA.
- VII - DIMENSIONAMENTO DO AMBIENTE DA ENAP E VOLUMETRIA ESTIMADA.

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

É fundamental que todas as atividades desenvolvidas pela Contratada sejam catalogadas e evidenciadas. Para tanto, a Contratada deve, desde o início da prestação de serviços, providenciar a criação ou revisão do catálogo de serviços técnico, com todas as atividades que estão previstas neste Termo de Referência, bem como, as executadas no decorrer da vigência contratual.

Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas, mantidas e atualizadas na solução de gerenciamento de serviços de TIC da Enap e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação das atividades, tendo como base os níveis mínimos de serviço (NMS) estabelecidos neste Termo de Referência.

As atividades descritas neste Termo de Referência não são exaustivas e deverão ser inseridas no catálogo de serviços, que será constantemente melhorado e adaptado para as necessidades da operação dos serviços, desde que não descaracterize o objeto deste Termo de Referência.

Tendo em vista a necessidade de acompanhar a velocidade e as necessidades de negócio, a atividade de catalogação (inserção, remoção ou alteração) de serviços técnicos, não deve ser algo burocrático e dispendioso e poderá ser realizada durante toda a execução contratual, desde que seja autorizado e formalizado.

A alteração do catálogo de serviço técnico deverá respeitar o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço da Enap e as melhores práticas para o gerenciamento de catálogo de serviços.

A catalogação de novos serviços técnicos ou a adequação de serviços técnicos existentes deverá ser executada utilizando critérios de similaridade com os serviços já existentes no catálogo de serviço.

Os atributos de cada serviço catalogado serão definidos de acordo com processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço, alinhados com as criticidades de sistemas de informação, serviços de negócio e necessidades de negócio, decididas e aprovadas pela Enap.

Serviço	Atividade	Tipo	Sla	Grupo Executor
AD	RESETAR SENHA DE LOGIN	Requisição	4h	1º Nível
FALE COM A ENAP	ATUALIZAR CADASTRO NO PORTAL DA ENAP	Requisição	4h	1º Nível
FALE COM A ENAP	INSCRIÇÃO DE CURSO NO PORTAL DA ENAP	Requisição	4h	1º Nível
FALE COM A ENAP	MIGRAÇÃO DE CONTA NO PORTAL DA ENAP	Requisição	4h	1º Nível
FALE COM A ENAP	RESETAR SENHA NO PORTAL DA ENAP	Requisição	4h	1º Nível
SISTEMAS	CONCEDER ACESSO SISTEMAS INTERNOS DA ENAP	Requisição	4H	1º Nível
SISTEMAS	RESETAR SENHA SISTEMAS INTERNOS ENAP	Requisição	4H	1º Nível
AD	ALTERAR PROPRIEDADES DO AD	Requisição	16h	2º Nível
E-MAIL	ERRO NO E-MAIL	Incidente	2h	2º Nível
SISTEMAS	ERRO SISTEMAS INTERNOS	Incidente	2h	2º Nível
HARDWARE	HARDWARE COM DEFEITO	Incidente	2h	2º Nível
SUPORTE	IMPRESSORA NÃO IMPRIME	Incidente	2h	2º Nível
SOFTWARE	ERRO AO LOGAR	Incidente	2h	2º Nível
SUPORTE	MAQUINA SEM ACESSO A REDE	Incidente	2h	2º Nível
SALA MULTIMIDIA	OPERAÇÃO DE EVENTO MULTIMÍDIA	Requisição	4h	2º Nível
NAVEGADOR	PROBLEMA NO NAVEGADOR	Incidente	2h	2º Nível
SOFTWARE	WINDOWS NÃO INICIALIZA	Incidente	2h	2º Nível
E-MAIL	CONCEDER ACESSO AGENDA OUTLOOK	Requisição	4h	2º Nível
E-MAIL	CONFIGURAR E-MAIL	Requisição	4h	2º Nível
E-MAIL	DUVIDA NAS FUNCIONALIDADES DO EMAIL	Requisição	16h	2º Nível
HARDWARE	CONFIGURAR IMPRESSORA NA MÁQUINA	Requisição	8h	2º Nível
HARDWARE	CONFIGURAR MONITOR	Requisição	8h	2º Nível
HARDWARE	DESBLOQUEAR TOKEN	Requisição	4h	2º Nível
HARDWARE	DISPOSITIVOS MOVEIS DÚVIDA	Requisição	8h	2º Nível
HARDWARE	FORMATAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE MAQUINA	Requisição	16h	2º Nível
HARDWARE	INSTALAR 2º MONITOR	Requisição	8h	2º Nível
HARDWARE	INSTALAR CAIXA DE SOM	Requisição	16h	2º Nível
HARDWARE	INSTALAR DESKTOP	Requisição	4h	2º Nível
HARDWARE	INSTALAR PLACA DE VIDEO	Requisição	8h	2º Nível
HARDWARE	INSTALAR TOKEN	Requisição	4h	2º Nível
HARDWARE	INSTALAR WEBCAM	Requisição	16h	2º Nível
HARDWARE	RECOLHIMENTO DE EQUIPAMENTO	Requisição	8h	2º Nível
HARDWARE	REMANEJAMENTO DE DESKTOP	Requisição	8h	2º Nível
HARDWARE	REMANEJAR SCANNER	Requisição	16h	2º Nível
HARDWARE	SUBSTITUIR MONITOR	Requisição	8h	2º Nível
NAVEGADOR	VERIFICAR POP-UP	Requisição	8H	2º Nível
SISTEMAS	ATUALIZAR APLICATIVOS	Requisição	8H	2º Nível
SOFTWARE	DESINSTALAR SOFTWARE	Requisição	16H	2º Nível
SOFTWARE	DOWNGRADE DE APLICATIVOS	Requisição	8H	2º Nível
SOFTWARE	INSTALAR SOFTWARE	Requisição	8H	2º Nível
SOFTWARE	REALIZAR TESTE VIDEOCONFERÊNCIA	Requisição	8H	2º Nível
SOFTWARE	SUPORTE OFFICE 365	Requisição	8h	2º Nível
SOFTWARE	ERRO OFFICE 365	Incidente	2h	2º Nível
SUPORTE	ATUALIZAR SO WINDOWS	Requisição	8h	2º Nível
SUPORTE	BACKUP/RESTAURAÇÃO DE DADOS LOCAL	Requisição	4h	2º Nível
SUPORTE	CONCEDER ACESSO ADMINISTRADOR NA MAQUINA	Requisição	8h	2º Nível
SUPORTE	CONCEDER ACESSO NO CITSMART	Requisição	4h	2º Nível
SUPORTE	CONFIGURAR PRIMEIRO LOGIN	Requisição	4h	2º Nível
SUPORTE	CRIAR ATIVIDADE NO CITSMART	Requisição	8h	2º Nível
SUPORTE	GERAR RELATÓRIO	Requisição	8h	2º Nível
SUPORTE	REALIZAR CHECKLIST SALA DE REUNIÃO	Requisição	16h	2º Nível
SUPORTE	SUPORTE NA SALA DE AULA	Requisição	4h	2º Nível
SUPORTE	VERIFICAR TV/PAINEL DE CURSOS	Requisição	4h	2º Nível
APLICAÇÕES WEB	ANÁLISE DE LOG	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	ANÁLISE DE SCRIPT	Requisição	16h	3º Nível
GPO	ATUALIZAÇÃO DE IMAGEM VIA SYSTEM CENTER	Requisição	16h	3º Nível
SERVIDOR	ATUALIZAÇÃO DO DRIVE	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	ATUALIZAÇÃO STATUS DO ALUNO NO MOODLE	Requisição	4h	3º Nível
SERVIDOR	CONCEDER ACESSO A SERVIDOR	Requisição	8h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	CONCEDER ACESSO AO DRIVE ENAP	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	CONCEDER ACESSO AO OFFICE 365	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	CONCEDER ACESSO AO SGBD MYSQL	Requisição	16h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	APLICAÇÕES WEB ANÁLISE DE FALHA	Incidente	2h	3º Nível
BANCO DE DADOS	CONCEDER ACESSO AO SGBD POSTGRESQL	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	CONCEDER ACESSO AO SGBD SQLSERVER	Requisição	16h	3º Nível
VPN	CONCEDER ACESSO VPN	Requisição	8h	3º Nível
SERVIDOR	CONFIGURAR CRON	Requisição	16h	3º Nível

WIFI	ANÁLISE DE LENTIDÃO WIFI	Incidente	2h	3º Nível
SERVIDOR	CONFIGURAR PARÂMETRO NO SERVIDOR	Requisição	16h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	CRIAR PROJETO NO GITLAB	Requisição	16h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DESATIVAR URL	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	DISPONIBILIZAR BASE DE DADOS	Requisição	16h	3º Nível
CERTIFICADO DIGITAL	EMISSAO DE CERTIFICADO DIGITAL_SEGURANÇA	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EMITIR CERTIFICADO WEBSAC	Requisição	16h	3º Nível
SERVIDOR	EXPANSÃO DE ÁREA EM DISCO	Requisição	16h	3º Nível
SERVIDOR	EXPANSÃO DE MEMÓRIA	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXTRAÇÃO DE RELATÓRIO BANCO DE DADOS	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	GERAÇÃO DE DUMP MYSQL	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	GERAÇÃO DE DUMP POSTGRESQL	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	GERAÇÃO DE DUMP SQL SERVER	Requisição	16h	3º Nível
VPN	INCLUIR CHAVES DE ACESSO VPN	Requisição	8h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	INSTALAÇÃO DE PLUGINS NO WODPRESS	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	RESTAURAÇÃO DE BANCO DE DADOS MYSQL	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	RESTAURAÇÃO DE BANCO DE DADOS POSTGRESQL	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	RESTAURAÇÃO DE BANCO DE DADOS SQL SERVER	Requisição	16h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	VERIFICAR CAPACIDADE DE CAIXA COORPORATIVA	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	ACESSAR GITLAB	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	ACESSO A CAIXA POSTAL OUTLOOK	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	ALTERAÇÃO DE PARAMETRO DE BANCO MYSQL	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	ALTERAÇÃO DE PARAMETRO DE BANCO POSTGRESQL	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	ALTERAÇÃO DE PARAMETRO DE BANCO SQLSERVER	Requisição	4h	3º Nível
AD	ALTERAÇÃO DE RAMAL	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	ALTERAR LOGIN DE E-MAIL	Requisição	4h	3º Nível
AD	ALTERAR LOGIN NO AD	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	AUMENTAR LIMITE DA CAIXA COORPORATIVA	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	CONCEDER ACESSO A AGENDA CAIXA COORPORATIVA	Requisição	4h	3º Nível
SERVIDOR DE ARQUIVO	CONCEDER ACESSO A PASTA DO SERVIDOR DE ARQUIVO	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	CONCEDER ACESSO AO REDMINE	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	CRIAR CAIXA COORPORATIVA	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	CRIAR E-MAIL	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	CRIAR GRUPO DE DISTRIBUIÇÃO	Requisição	4h	3º Nível
AD	CRIAR GRUPO DE SEGURANÇA NO AD	Requisição	4h	3º Nível
AD	CRIAR LOGIN NO AD	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DEPLOY AVALIA ENAP	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DEPLOY MOODLE	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DEPLOY PORTAL ENAP	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DEPLOY PORTAL INSCRIÇÕES	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DEPLOY SIG	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DEPLOY SUAP	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DEPLOY WEBCEF	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXECUÇÃO DE SCRIPT MYSQL	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXECUÇÃO DE SCRIPT POSTGRESQL	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXECUÇÃO DE SCRIPT SQL SERVER	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	INCLUIR CONTATO NO GRUPO DE DISTRIBUIÇÃO	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	LIBERAR PERMISSÃO DE ENVIO PARA LISTA GLOBAL	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	RESTORE DE CAIXA POSTAL	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	ALTERAR OBJETO MYSQL	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	ALTERAR OBJETO POSTGRESQL	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	ALTERAR OBJETO SQL SERVER	Requisição	8h	3º Nível
AD	ALTERAR PROPRIEDADES DO AD	Requisição	4h	3º Nível
FIREWALL	ALTERAR REGRAS DE FIREWALL	Requisição	8h	3º Nível
CERTIFICADO DIGITAL	ATUALIZACAO DE CERTIFICADO DIGITAL_SEGURANÇA	Requisição	8h	3º Nível
SPAM	BLOQUEAR E-MAIL CATEGORIZADO COMO SPAM	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	CONCEDER ACESSO A APLICAÇÃO	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	CONCEDER ACESSO GOOGLE ANALYTICS	Requisição	8h	3º Nível
DNS	CONFIGURAR DNS EXTERNO	Requisição	8h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	INDISPONIBILIDADE SISTEMAS	Incidente	2h	3º Nível
DNS	CONFIGURAR DNS INTERNO	Requisição	8h	3º Nível
GPO	CONFIGURAR GPO	Requisição	8h	3º Nível
SERVIDOR	CONFIGURAR IMPRESSORA NO SERVIDOR DE IMPRESSÃO	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	criação de objeto mysql	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	criação de objeto postgresql	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	criação de objeto sql server	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	criação de schema mysql	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	criação de schema postgresql	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	criação de schema sql server	Requisição	8h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	criar ambiente	Requisição	8h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	deploy	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	deploy casoteca	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	deploy repositório	Requisição	4h	3º Nível
SERVIDOR DE ARQUIVO	EXCLUIR ACESSO A PASTA DO SERVIDOR DE ARQUIVO	Requisição	4h	3º Nível
VPN	EXCLUIR ACESSO VPN	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	EXCLUIR CONTATO CAIXA COORPORATIVA	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	EXCLUIR CONTATO NO GRUPO DE DISTRIBUIÇÃO	Requisição	4h	3º Nível
AD	EXCLUIR GRUPO NO AD	Requisição	4h	3º Nível

AD	EXCLUIR LOGIN NO AD	Requisição	4h	3º Nível
FIREWALL	EXCLUIR REGRAS DE FIREWALL	Requisição	8h	3º Nível
VPN	EXCLUSAO DE CHAVES DE ACESSO VPN	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXCLUSÃO DE OBJETO MYSQL	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXCLUSÃO DE OBJETO POSTGRESQL	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXCLUSÃO DE OBJETO SQL SERVER	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXCLUSÃO DE REGISTRO MYSQL	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXCLUSÃO DE REGISTRO POSTGRESQL	Requisição	8h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	INDISPONIBILIDADE DE SISTEMAS	Incidente	2h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXCLUSÃO DE REGISTRO SQLSERVER	Requisição	8h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	EXCLUSÃO DO GRUPO DE DISTRIBUIÇÃO	Requisição	8h	3º Nível
FIREWALL	FIREWALL.LIBERAÇÃO DE PORTA	Requisição	8h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	GERAR RELATÓRIO APLICAÇÕES WEB	Requisição	8h	3º Nível
SERVIDOR DE ARQUIVO	GERAR RELATÓRIO SERVIDOR DE ARQUIVO	Requisição	8h	3º Nível
FIREWALL	INCLUIR REGRAS DE FIREWALL	Requisição	8h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	INSERIR SENHA NO COFRE DA ENAP	Requisição	8h	3º Nível
GPO	INSTALAÇÃO DE SOFTWARE SYSTEM CENTER	Requisição	8h	3º Nível
SPAM	LIBERAR E-MAIL CATEGORIZADO COMO SPAM	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	MODIFICAR PERFIL DRIVE ENAP	Requisição	4h	3º Nível
MONITORAMENTO	ALERTA CRÍTICO NAGIOS 24x07x365	Incidente	2h	3º Nível
BANCO DE DADOS	PROCESSAR PAGAMENTO DA INSCRIÇÃO	Requisição	4h	3º Nível
BACKUP	REALIZAR BACKUP	Requisição	8h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	RENOMEAR ENDEREÇO DE E-MAIL	Requisição	4h	3º Nível
BACKUP	RESTAURAÇÃO DE ARQUIVOS	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	SOLICITAR ANÁLISE DE LENTIDÃO	Incidente	2h	3º Nível
DEMANDAS	SOLICITAÇÃO DE DEMANDA	Requisição	A combinar	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REVISAR TUTORIAIS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REVISAR FLUXOS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REVISAR PROCESSOS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REVISAR PROCEDIMENTOS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REVISAR MANUAIS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REVISAR FAQS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REVISAR ROTEIROS PARA ATENDIMENTO	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR SOFTWARE DE BAIXA COMPLEXIDADE	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REMOVER SOFTWARE DE BAIXA COMPLEXIDADE	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ATUALIZAR SOFTWARE DE BAIXA COMPLEXIDADE	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ALTERAR SOFTWARE DE BAIXA COMPLEXIDADE	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	SERVIÇO DE TRANSPORTE DE MÍDIAS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	DESLIGAR EQUIPAMENTOS DE REDE	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	RELIGAR EQUIPAMENTOS DE REDE	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REALIZAR MONTAGEM FÍSICA DE EQUIPAMENTOS DE REDE	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REALIZAR DESMONTAGEM FÍSICA DE EQUIPAMENTOS DE REDE	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REALIZAR CABEAMENTO DE EQUIPAMENTOS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REALIZAR CONEXÃO DE HOST A SAN	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ALTERAR PARÂMETROS DOS SERVIÇOS CORPORATIVOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONFIGURAR PARÂMETROS DOS SERVIÇOS CORPORATIVOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ADICIONAR ENTRADA NO DNS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ALTERAR ENTRADA NO DNS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REMOVER ENTRADA NO DNS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR CERTIFICADO DIGITAL	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAÇÃO LOCAL DE AGENTES	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ALTERAÇÃO LOCAL DE AGENTES	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAÇÃO DE SCRIPTS DE FERRAMENTAS CORPORATIVAS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ALTERAÇÃO DE SCRIPTS DE FERRAMENTAS CORPORATIVAS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR TEMPLATES	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR FORMULÁRIOS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	MODIFICAR TEMPLATES	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	MODIFICAR FORMULÁRIOS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ATUALIZAR FIRMWARE DOS EQUIPAMENTOS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR EQUIPAMENTOS DE REDE	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REDUZIR RANGE DE IP'S	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	EXPANDIR RANGE DE IP'S	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	EMITIR RELATÓRIO TÉCNICO	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REMOVER USUÁRIO DO DOMÍNIO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	IMPORTAR MÁQUINA VIRTUAL	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONFIGURAR SISTEMAS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR MÓDULOS NO SISTEMA DE GESTÃO DE CONTEÚDO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR CAPACIDADE DE RECURSOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	RESTAURAR CAPACIDADE DE RECURSOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ALTERAR CAPACIDADE DE RECURSOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	PARTICIPAR DE REUNIÕES TÉCNICAS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	LIBERAR ACESSO AOS SERVIDORES NO FIREWALL	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONFIGURAR EQUIPAMENTOS DE REDE	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR TUTORIAIS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR FLUXOS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR PROCESSOS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR PROCEDIMENTOS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR MANUAIS	Requisição	16h	3º Nível

INFRAESTRUTURA	CRIAR FAQS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR ROTEIROS PARA ATENDIMENTO	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	SUORTE TÉCNICO AOS PROCESSOS DE TI	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	DESENVOLVIMENTO DE SCRIPTS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	IMPLEMENTAR POOL DE CONEXÕES	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	IMPLEMENTAR BALANCEAMENTO DE CARGA	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	APOIAR MANUTENÇÃO PREVENTIVA DOS EQUIPAMENTOS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REALIZAR MANUTENÇÃO PREVENTIVA DOS EQUIPAMENTOS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	LEVANTAMENTO DO AMBIENTE	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ANALISAR LINK	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONFIGURAR DHCP	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	MONTAR SERVIDOR	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONFIGURAR SERVIDOR	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REALIZAR MANUTENÇÃO DE GRUPOS DE USUÁRIOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INTEGRAR SOFTWARES E SISTEMAS PARA AUTENTICAÇÃO	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	COMPARTILHAR E CONCEDER PERMISSÃO EM DIRETÓRIO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	GERAR CÓPIAS DE SEGURANÇA	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR PLACAS NOS SERVIDORES	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONFIGURAR PLACAS NOS SERVIDORES	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	SUBSTITUIR PLACAS NOS SERVIDORES	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR E CONFIGURAR SERVIDOR VIRTUAL LINUX	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR E CONFIGURAR SERVIDOR FÍSICO LINUX	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR E CONFIGURAR SERVIDOR VIRTUAL WINDOWS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR E CONFIGURAR SERVIDOR FÍSICO WINDOWS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR GPO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REMOVER GPO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ALTERAR GPO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR SOFTWARE DE ALTA COMPLEXIDADE	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ATUALIZAR SOFTWARE DE ALTA COMPLEXIDADE	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REMOVER SOFTWARE DE ALTA COMPLEXIDADE	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ALTERAR SOFTWARE DE ALTA COMPLEXIDADE	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	IMPLEMENTAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	DESLIGAMENTO E REATIVAÇÃO DE CPD	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	MIGRAR DADOS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REALIZAR CARGA DE DADOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ANÁLISE DE VIABILIDADE	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ANÁLISE DE DESEMPENHO DE AMBIENTE	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	IMPLEMENTAR AMBIENTE DE ALTA DISPONIBILIDADE	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	SEGMENTAR REDE	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REALIZAR TESTE VULNERABILIDADE	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR COMPARTILHAMENTO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	EXPANDIR COMPARTILHAMENTO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONFIGURAR POOL DE DISCOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONFIGURAR RAID DE DISCOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR LUN	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ATIVAR FUNCIONALIDADE DE DEDUPLICAÇÃO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	MODELAGEM DE PROCESSO DE TRABALHO	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	APOIO A POLÍTICAS INSTITUCIONAIS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONSULTORIA	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	AUDITORIA	Requisição	16h	3º Nível

ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS) E CÁLCULO DE PAGAMENTO

Para permitir que a Gestão Contratual esteja alinhada com a Gestão da Qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

Esse 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.

Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no Anexo I. 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.

O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedecerem, serão aplicados os redutores correspondentes. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de ITSM.

GRUPO 01 - ITEM 01 - Serviços continuados de atendimento remoto à usuários internos e externos (1º Nível) e GRUPO 02 - Postos de Serviço de TIC (Serviço de Atendimento Presencial, Serviço de Atendimento Presencial a Eventos Multimídia e Serviço de Atendimento de Infraestrutura)

O resultado esperado desta contratação é a redução do volume bruto de chamados de suporte, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços diretamente do PABX.

Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes.

Os indicadores de níveis mínimos de serviços estão subdivididos em indicadores de Desempenho e indicadores de Atendimento e encontram-se detalhados a seguir:

Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
01	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	<= 5%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
02	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100 %	>= 80%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
03	Taxa de Resolução em Primeiro Nível (Elegíveis)	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela equipe de atendimento) x 100 %	>= 70%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
04	Índice de reabertura de chamados	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100%	<= 1%	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
05	Índice de chamados improcedentes	(Total de chamados categorizados como improcedentes / Total de chamados resolvidos) x 100%	<= 3%	0,3% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
06	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	<= 5 minutos	0,2% + (0,2% para cada 5 minutos acima da meta exigida)
07	Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo (N1, N2 e N3)	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
08	Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo (N1, N2 e N3)	(Total de chamados resolvidos dentro do prazo / Total de chamados recebidos) x 100 %	>= 90%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
09	Índice de satisfação com o atendimento (N1, N2 e N3)	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100 %	>= 95%	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
10	Vinculação dos chamados resolvidos à base de conhecimento (N1, N2 e N3)	(Total de chamados resolvidos vinculados à base de conhecimento / Total de chamados resolvidos) x 100%	>= 90%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
11	Índice de Disponibilidade da Ferramenta de ITSM	(Tempo de disponibilidade da Ferramenta de ITSM / Tempo total de operação deste serviço) x 100 %	>= 99,7%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados apresentados pela Enap.

Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da Contratada, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.

Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela Enap, considerando-se o catálogo de serviços vigente, que poderá ser revisado a qualquer tempo.

Solicitações	Classificação	Descrição	Prazo para Início do Atendimento	Prazo para Conclusão do Atendimento
Incidentes	Alta	Incidentes que tornem inoperante a operação, execução das atividades e/ou utilização dos serviços impossibilitando integral ou parcialmente a continuidade do negócio.	10 min	2h
Requisições	Alta	Solicitação impactante na operação, onde o não atendimento influencia na utilização dos serviços.	10 min	4h
	Média	Solicitação não impactante na operação e execução dos serviços, onde o não atendimento pode influenciar a utilização dos serviços.	10 min	8h
	Baixa	Representam uma requisição de serviço cujo atendimento não influencia a utilização dos serviços.	10 min	16h

O Prazo para Início do Atendimento do Chamado é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web, chatbot), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

No caso de a requisição ser feita por chamada telefônica, o Prazo para Início do Atendimento do Chamado é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).

O registro do Prazo para Início do Atendimento do Chamado é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

O Prazo para Conclusão do Atendimento é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema.

No que diz respeito ao atendimento de requisições, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis não será considerado para efeito do cálculo do Prazo para Conclusão do Atendimento. Essa exceção não se aplica aos incidentes.

GRUPO 02 - Postos de Serviço de TIC

A unidade de medida adotada para remuneração do serviço prestado será a de Posto de Trabalho efetivamente ocupado, de acordo com as quantidades e tipos de postos especificados no Termo de Referência.

Os serviços prestados pela Contratada serão avaliados e monitorados através de relatórios mensais e de registros de ocorrências que evidenciarão a aderência da atuação da Contratada aos seguintes fatores: Produtividade, Qualidade e Comportamento.

Além disso, deverão ser mantidas as disponibilidades previstas para a gestão da infraestrutura de TI da Enap.

GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI				
Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	Redutor Aplicável
01	Índice de Disponibilidade dos Sistemas	(Tempo de disponibilidade dos Sistemas e serviços em nuvem ou on-premise da Enap / Tempo total	>= 99,7%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

		de operação deste serviço) x 100 %		
02	Índice de Disponibilidade dos Sistemas de Gerenciamento de Bancos de Dados	(Tempo de disponibilidade dos Sistemas de Gerenciamento de Bancos de Dados em nuvem ou on-premise da Enap / Tempo total de operação deste serviço) x 100 %	>= 99,7%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
03	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Operacionais	(Tempo de disponibilidade dos Sistemas Operacionais da Enap / Tempo total de operação deste serviço) x 100 %	>= 99,7%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
04	Índice de Disponibilidade de Soluções de Segurança da Informação	(Tempo de disponibilidade das Soluções de Segurança da Informação da Enap / Tempo total de operação deste serviço) x 100 %	>= 99,7%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
05	Índice de Disponibilidade de Soluções de Backup	(Tempo de disponibilidade das Soluções de Backup da Enap / Tempo total de operação deste serviço) x 100 %	>= 99,7%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
06	Índice de Disponibilidade de Soluções de Storage	(Tempo de disponibilidade das Soluções de Storage da Enap / Tempo total de operação deste serviço) x 100 %	>= 99,7%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
07	Índice de Disponibilidade de Ambiente Virtualizado	(Tempo de disponibilidade de Ambiente Virtualizado da Enap / Tempo total de operação deste serviço) x 100 %	>= 99,7%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
08	Índice de Disponibilidade de Infraestrutura de Rede	(Tempo de disponibilidade de Infraestrutura de Rede da Enap / Tempo total de operação deste serviço) x 100 %	>= 99,7%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
09	Índice de Disponibilidade dos Serviços de Webmail e Mensageria	(Tempo de disponibilidade dos Serviços de Webmail e Mensageria da Enap / Tempo total de operação deste serviço) x 100 %	>= 99,7%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
10	Índice de Disponibilidade dos Serviços de Monitoramento e Controle	(Tempo de disponibilidade dos Serviços de Monitoramento e Controle da Enap / Tempo total de operação deste serviço) x 100 %	>= 99,7%	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)

Para as demandas de Projetos de Infraestrutura, será utilizado o Índice de Prestação do Serviço (IPS):

Este índice, denominado Índice de Prestação do Serviço (IPS), será composto por 3 outros índices: Índice de Produtividade (IP), Índice de Qualidade (IQ) e Avaliação do Product Owner (APO), que terão pesos diferenciados de acordo com a ordem de importância.

Índice de Prestação do Serviço (IPS)	Peso
Índice de Produtividade (IP)	0,45
Índice de Qualidade (IQ)	0,40
Avaliação do Product Owner (APO)	0,15

O IPS será calculado com duas casas decimais, seguindo as regras de arredondamento ABNT NBR 5891:1977.

Para o cálculo de pagamento será feita a média dos resultados do IPS em cada Sprint finalizada durante o período de apuração.

Ocorrências não causadas pela ação ou omissão da Contratada e que interfiram no cálculo do IPS ou na aplicação de sanções administrativas deverão ser abonados pelo Responsável Técnico, desde que tenham sido devidamente registrados, tempestivamente e nos campos adequados, pela Contratada, exclusivamente no sistema de controle das demandas e atividades disponibilizado pelo Contratante.

A fiscalização não retroagirá para analisar apontamentos intempestivos, independentemente da forma submetida.

Ocorrências inseridas após o fechamento do período de avaliação ou mesmo ausência de apontamentos serão consideradas uso inadequado do sistema de controle das demandas e atividades e não servirão de motivação para a não aplicação de ajustamento no pagamento mensal (glosa) ou aplicação de sanções administrativas.

A remuneração da Contratada vincular-se-á ao alcance de meta do IPS de ao menos 0,90, abaixo do qual a Contratada, conforme o caso, sujeitar-se-á aplicação de ajustamento no pagamento mensal correspondente (glosa).

Índice de Produtividade (IP)

Considerando os princípios e valores da metodologia ágil, será avaliado o seguinte aspecto no Índice de Produtividade (IP):

Indicador:	Índice de Produtividade (IP)
Objetivo:	Este índice tem como objetivo medir a capacidade de entrega dos serviços prestados pela Equipe Técnica da Contratada
Aplicação:	Demandas e Projetos de Infraestrutura
Método de medição:	Considera-se: NIBP - Número de itens de backlog planejados para a Sprint NIBE - Número de itens de backlog prontos na Sprint IP = NIBE / NIBP
Limitador:	O limite máximo para o valor do IP é 1
Peso no IDM:	45%
Responsável:	Fiscal Técnico com apoio do Fiscal Requisitante
Forma de coleta:	Ferramentas de Gestão de Demandas da Enap
Periodicidade:	Ao final de cada <i>Sprint</i>
Exemplo:	Considerando uma <i>sprint</i> planejada com 35 <i>itens de backlog</i> , ao final da <i>sprint</i> , 32 <i>itens prontos</i> . Nesse exemplo, o IP seria calculado da seguinte forma: NIBP = 35 NIBE = 32 Então: IP = 32/35 IP = 0,91

Índice de Qualidade (IQ)

Para o cálculo desse índice, serão considerados os itens de backlog que retornaram por falhas de itens identificados como aceitos em sprints anteriores, tanto por situações de erro apresentados pela área requisitante quanto pela Equipe de Qualidade da Enap.

Indicador:	Índice de Qualidade (IQ)
Objetivo:	Este índice tem como objetivo medir o nível de qualidade dos serviços

realizados pela Equipe Técnica da Contratada	
Aplicação:	Demandas e Projetos de Infraestrutura
Método de medição:	<p>Considera-se que:</p> <p>NIBP: quantidade de itens de <i>backlog</i> planejados para a <i>Sprint</i> (<i>Sprint Backlog</i>)</p> <p>NIBF: quantidade de itens de <i>backlog</i> incluídos na <i>Sprint</i> por falhas identificadas após o aceite em <i>sprint</i> anterior, por não atenderem às especificações e padrões de qualidade da CGTI.</p> <p>Sendo assim, o índice será calculado:</p> <p>IQ = 1 - (NIBF / NIBP)</p>
Limitador:	O limite máximo para o valor do IQ é 1
Peso no IDM:	40%
Responsável:	Responsável Técnico com apoio do Responsável Requisitante
Forma de coleta:	Sistema de gestão de demandas e/ou Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados
Periodicidade:	Ao final de cada <i>Sprint</i>
Exemplo:	<p>NIBP = 35</p> <p>NIBF = 5</p> <p>Então:</p> <p>IQ = 1 - (5 / 35)</p> <p>IQ = 0,86</p>

Problemas de qualidade em soluções pré-existentes ao início desta contratação poderão ser desconsiderados na aferição da qualidade. Contudo, a Contratada deverá atuar na evolução dos indicadores, incrementando os resultados dessas aferições até os níveis exigidos no contrato, salvo casos específicos cuja justificativa técnica seja aprovada pelo Contratante.

Avaliação do Product Owner (APO)

Considerando os princípios e valores do desenvolvimento ágil, o Product Owner (PO) do projeto deverá avaliar os seguintes aspectos da prestação do serviço.

Item	Avaliação
1 - Aplicação da metodologia e padrões e adequado uso das ferramentas utilizadas pela Enap	<p>Com relação à aplicação da metodologia e padrões e ao adequado uso das ferramentas utilizadas pela Enap, a quantidade de integrantes da equipe que aplicaram/seguiram foram:</p> <p><input type="checkbox"/> 4 – Todos</p> <p><input type="checkbox"/> 3 – Maioria</p> <p><input type="checkbox"/> 2 – Metade</p> <p><input type="checkbox"/> 1 – Minoria</p> <p><input type="checkbox"/> 0 – Nenhum</p>
2 - Comportamento da equipe	<p>Com relação ao comportamento da equipe, a reação da equipe às mudanças no projeto pode ser avaliada como:</p> <p><input type="checkbox"/> 4 – <u>Não</u> houve resistência à <u>nenhuma</u> solicitação de mudança</p> <p><input type="checkbox"/> 3 – <u>Não</u> houve resistência à <u>maioria</u> das solicitações de mudança</p> <p><input type="checkbox"/> 2 – <u>Não</u> houve resistência à <u>metade</u> das solicitações de mudança</p> <p><input type="checkbox"/> 1 – <u>Não</u> houve resistência à <u>minoria</u> das solicitações de mudança</p> <p><input type="checkbox"/> 0 – <u>Houve</u> resistência a <u>todas</u> às solicitações de mudança</p>
3 - Manutenção pela equipe de diálogo contínuo e eficiente com o Product Owner para esclarecer dúvidas e obter feedback	<p>Eventual falta de comunicação da equipe com o PO ocasionou:</p> <p><input type="checkbox"/> 4 – nenhuma falha ou desvio</p> <p><input type="checkbox"/> 3 – falha ou desvio na minoria das entregas</p> <p><input type="checkbox"/> 2 – falha ou desvio na metade das entregas</p> <p><input type="checkbox"/> 1 – falha ou desvio na maioria das entregas</p> <p><input type="checkbox"/> 0 – falha ou desvio em todas as entregas</p>
Peso no IDM	15%
Responsável:	Product Owner (PO)
Forma de coleta:	Formulário
Periodicidade:	Ao final de cada <i>Sprint</i>
Fórmula:	$APO = (\text{Valor do Item 1} + \text{Valor do Item 2} + \text{Valor do Item 3}) / 12$
Exemplo:	<p>Considerando que:</p> <p>Foi atribuído o valor 4 para a Questão 1</p> <p>Foi atribuído o valor 3 para a Questão 2</p> <p>Foi atribuído o valor 4 para a Questão C; Então:</p> <p>$APO = (\text{Valor do Item 1} + \text{Valor do Item 2} + \text{Valor do Item 3}) / 12$</p> <p>$APO = (4 + 3 + 4) / 12$</p> <p>APO = 0,92</p>

Cálculo do IPS da Sprint:

$$IPS_{\text{sprint}(k)} = (IP \times 0,45) + (IQ \times 0,40) + (APO \times 0,15)$$

Onde k é o número da sprint.

Cálculo do IPS para Apuração de Pagamento

Para o cálculo do pagamento mensal serão consideradas todas as *Sprints* finalizadas dentro do período de apuração.

Desta forma, será realizada a média dos IPS's de todas as *Sprints*, conforme a seguir:

$$IPS = (\text{Somatório do } IPS_{\text{sprint}}) / (\text{Quantidade de } IPS_{\text{sprint}})$$

A remuneração da Contratada vincular-se-á ao IPS da seguinte forma:

- 1) $IPS \geq 0,90$ é a meta a ser alcançada pela Contratada e para a qual não incorre desconto no pagamento.
- 2) $0,75 \leq IPS < 0,90$ aplica-se o desconto de 5%.
- 3) $IPS < 0,75$ aplica-se o desconto de 15%.

Taxa Efetiva de Ocupação dos Postos de Trabalho da Ordem de Serviço (TEOPT)

Aplica-se a todos os itens do GRUPO 02 - Postos de Serviço de TIC.

Juntamente com a aferição dos Níveis de Serviço do Contrato será verificada a Taxa Efetiva de Ocupação dos Postos de Trabalho - TEOPT previstos na Ordem de Serviço.

A TEOPT será a calculada dividindo a ocupação efetiva dos postos de trabalho (em dias-prestador), individualmente, pela ocupação total prevista para este período (também em dias-prestador).

O quadro a seguir mostra o desconto adicional a ser aplicado no faturamento mensal da Ordem de Serviço de acordo com a TEOPT.

Taxa Efetiva de Ocupação dos Postos de Trabalho previstos na OS (TEOPT)	Desconto sobre o valor do faturamento mensal da OS
Igual ou superior a 90%	0%
Igual ou superior a 50% e inferior a 80%	5%
Inferior a 50%	15%

A Enap, a seu critério, poderá desconsiderar período de não-ocupação de posto de trabalho para efeito de aferição da Taxa Efetiva de Ocupação dos Postos de Trabalho (TEOPT) caso o profissional que ocupe regularmente o posto se ausente por razão que não enseje desconto salarial de acordo com a legislação trabalhista vigente.

ANEXO III - TERMO DE REFERÊNCIA

PLANILHA DETALHADA PARA COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

1. GRUPO 01 - ITEM 01 - SERVIÇOS CONTINUADOS DE ATENDIMENTO REMOTO À USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS (1º NÍVEL), COM FORNECIMENTO DE PLATAFORMA OMNICHANNEL PARA CONTROLE DO ATENDIMENTO

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Mensal	Valor Anual
1	1	Serviços continuados de atendimento remoto à usuários internos e externos (1º Nível), com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento	Mês	30	R\$	R\$

2. GRUPO 02 - POSTOS DE SERVIÇO DE TIC

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Salário de Referência	Custo Mensal (Fator K)	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado Anual
2	2	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	Posto de Serviço	1	R\$ 16.582,20			
	3	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	Posto de Serviço	1	R\$ 9.632,96			
	4	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	Posto de Serviço	3	R\$ 1.798,48			
	5	Analista de Suporte Computacional - Pleno	Posto de Serviço	7	R\$ 4.475,40			
	6	Analista de Suporte Computacional - Sênior	Posto de Serviço	4	R\$ 6.590,90			
	7	Administrador em Segurança da Informação - Pleno	Posto de Serviço	1	R\$ 7.257,31			
	8	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	Posto de Serviço	1	R\$ 11.581,68			
	9	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	Posto de Serviço	1	R\$ 7.105,84			
	10	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Posto de Serviço	1	R\$ 9.929,10			
	Total							

<CARGO>			
Jornada	40 h		
Turno	Diurno		
I - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO (R\$)			
Salário base			
SUB-TOTAL DA REMUNERAÇÃO (R\$)			
TOTAL DA REMUNERAÇÃO (R\$)			
II - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO (R\$)			
GRUPO A - ENCARGOS			
A.01 SEGURIDADE SOCIAL		0,000%	
A.02 FGTS		8,000%	
A.03 SESI/SESC		1,500%	
A.04 SENAI/SENAC		1,000%	
A.05 INCRA		0,200%	
A.06 SEBRAE		0,600%	
A.07 Salário Educação		2,500%	
A.08 Riscos Ambientais do Trabalho – RAT x FAP		1,000%	
TOTAL - GRUPO A - ENCARGOS		14,800%	
GRUPO B			
B.01 13º Salário		8,333%	
B.02 Férias (sem o abono de 1/3)		8,333%	
B.03 Aviso Prévio Trabalhado		1,918%	
B.04 Auxílio Doença		1,370%	
B.05 Acidente de Trabalho		0,329%	
B.06 Faltas Legais		0,274%	

B.07 Férias sobre Licença Maternidade		0,056%	
B.08 Licença Paternidade		0,021%	
TOTAL - GRUPO B		20,634%	
GRUPO C			
C.01 Aviso Prévio Indenizado		0,417%	
C.02 Indenização Adicional		0,167%	
C.03 Indenização (rescisão sem justa causa – multa de 40% do FGTS)		3,200%	
C.04 Indenização (rescisão sem justa causa – contribuição de 10% do FGTS)		0,800%	
C.05 Abono de Férias - 1/3 constitucional		2,778%	
C.06 Abono de Férias - 1/3 constitucional sobre licença maternidade		0,019%	
TOTAL - GRUPO C		7,381%	
GRUPO D			
D.01 Incidência dos encargos do grupo A sobre o grupo B		3,054%	
TOTAL - GRUPO D		3,054%	
GRUPO E			
E.01 Incidência do FGTS sobre o aviso prévio indenizado		0,033%	
E.02 Incidência do FGTS sobre o período médio de afastamento superior a 15 dias motivado por acidente do trabalho		0,026%	
E.03 Incidência de FGTS sobre férias 1/3 constitucional		0,222%	
TOTAL - GRUPO E		0,281%	
GRUPO F			
F.01 Incidência dos encargos do Grupo A sobre os valores constantes da base de cálculo referente ao salário maternidade		0,099%	
TOTAL GRUPO F		0,099%	
TOTAL - ENCARGOS SOCIAIS (R\$)		46,248%	
VALOR TOTAL DE REMUNERAÇÃO + ENCARGOS SOCIAIS (R\$)			
III - INSUMOS			
Uniforme			
Auxílio alimentação			
Vale transporte			
Desconto legal sobre transporte (máximo 6% do salário-base)			
TOTAL - INSUMOS (R\$)			
TOTAL DE REMUNERAÇÃO + ENCARGOS SOCIAIS + INSUMOS (R\$)			
V - LDI E TRIBUTAÇÃO			
LUCRO E DESPESAS INDIRETAS (LDI)			
Despesas Administrativas/Operacionais		7,780%	
Lucro		10,550%	
TOTAL - LUCRO E DESPESAS INDIRETAS		18,330%	
TRIBUTAÇÃO SOBRE FATURAMENTO			
INSS		4,500%	
ISS		5,000%	
COFINS		3,000%	
PIS		0,650%	
TOTAL - TRIBUTAÇÃO SOBRE FATURAMENTO		13,150%	
PREÇO MENSAL PARA 1 (UM) EMPREGADO (R\$)			
Quantidade de profissionais deste perfil			
PREÇO MENSAL POR PERFIL PROFISSIONAL (R\$)			
PREÇO ANUAL POR PERFIL PROFISSIONAL (R\$)			

Memória de Cálculo

Encargos sociais incidentes sobre a remuneração:

Cálculos do Grupo A

Item	%	Fundamento
A.01 – SEGURIDADE SOCIAL	0,000%	Lei nº 12.546, de 2011
A.02 – FGTS	8,000%	Art. 15, Lei nº 8.036, de 1990 e Art. 7º, III, CF.
A.03 – SESI/SESC	1,500%	Art. 30, Lei nº 8.036, de 1990.
A.04 – SENAI/SENAC	1,000%	Art. 1º, <i>caput</i> , Decreto-Lei nº 6.246, de 1944 (Senai) e art. 4º, <i>caput</i> do Decreto-Lei nº 8.621, de 1946. (Senac).
A.05 – INCRA	0,200%	Art. 1º, I, 2 c/c art. 3º, ambos do Decreto-Lei nº 1.146, de 1970.
A.06 – SEBRAE	0,600%	Art. 8º, Lei nº 8.029, de 1990.
A.07 – Salário Educação	2,500%	Art. 3º, Inciso I, Decreto nº 87.043, de 1982.

A.08 – Riscos Ambientais do Trabalho RAT X FAP:

A.08 = RAT x FAP, em que:

RAT – 1% (Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda - código **6201-5/00**. Anexo V do Decreto nº 3.048, de 1999).

FAP – 1,000 (Padrão).

A.08 = RAT x FAP = 1 x 1,000 = 1,000%.

Encargos do Grupo A = 14,80%

Observação: A licitante deve preencher o item A.08 das planilhas de composição de custos e formação de preços com o valor de seu FAP, a ser comprovado no envio de sua proposta adequada ao lance vencedor, mediante apresentação da GFIP ou outro documento apto a fazê-lo. Caso o FAP seja declarado acima de 1,000, o custo a maior deverá ser suportado pela CONTRATADA.

Cálculos do Grupo B

Item	%	Memória de cálculo	Fundamento
B.01 – 13º Salário	8,333%	$[(1/12)] = 8,333\%$	Art. 7º, VIII, CF/88
B.02 – Férias	8,333%	$[(1/12)] = 8,333\%$	Art. 7º, XVII, CF/88
B.03 – Aviso prévio trabalhado ¹	1,918%	$(7/365) = 1,918\%$	Art. 7º, XXI, CF/88, 477, 487 e ss. da CLT
B.04 – Auxílio Doença ²	1,370%	$\{[(5/365)] = 1,370\%$	Art. 59 e ss. da Lei nº 8.213/91
B.05 – Acidente de trabalho ³	0,329%	$(15/365) \times 0,08 = 0,329\%$	Art. 19 a 23 da Lei nº 8.213/91
B.06 – Faltas legais ⁴	0,274%	$(1/365) = 0,274\%$	Art. 473 da CLT
B.07 – Férias sobre licença maternidade ⁵	0,056%	$[(1/12) \times 0,02 \times (4/12)] = 0,056\%$	Impacto do item férias sobre a licença maternidade
B.08 – Licença paternidade ⁶	0,021%	$(5/365) \times 0,015 = 0,021\%$	Art. 7º, XIX, CF/88 e 10, §1º, da ADCT
Total	20,634 %		

¹ Redução de 7 dias ou de 2h por dia para 100 % dos empregados. Percentual relativo a contrato de 12 (doze) meses.

² Estimativa de 5 (cinco) dias de licença por ano.

³ Estimativa de 1 (uma) licença de 15 (quinze) dias por ano para 8% (oito por cento) dos empregados.

⁴ Estimativa de 1 (uma) ausência por ano.

⁵ Estimativa de 2% (dois por cento) dos empregados usufruindo de 4 (quatro) meses de licença por ano.

⁶ Estimativa de 1,5% (um inteiro e cinco décimos por cento) dos empregados usufruindo 5 (cinco) dias da licença por ano.

Cálculos do Grupo C

Item	%	Memória de cálculo	Fundamento
C.01 – Aviso prévio indenizado ¹	0,417%	$[0,05 \times (1/12)] = 0,417\%$	Art. 7º, XXI, CF/88, 477, 487 e ss. CLT
C.02 – Indenização adicional ²	0,167%	$[0,02 \times (1/12)] = 0,167\%$	Art. 9º da Lei nº 7.238, de 1984
C.03 – Indenização 40% FGTS (100%) ³	3,200%	$(1 \times 0,40 \times 0,08) = 3,200\%$	Art. 18, §1º da Lei nº 8.036, de 1990
C.04 – Indenização 10% FGTS (100%) ⁴	0,800%	$(1 \times 0,10 \times 0,08) = 0,800\%$	Art. 1º da Lei Complementar nº 110, de 2001
C.05 – Abono de Férias - 1/3 constitucional	2,778%	$[(1/3)/12] = 2,778\%$	Art. 7º, XVII, CF/88
C.06 – Abono de Férias - 1/3 constitucional sobre licença maternidade	0,019%	$[(1/3)/12] \times 0,02 \times (4/12) = 0,019\%$	Art. 7º, XVII, CF/88
Total	7,381%		

¹ Estimativa de que 5% (cinco por cento) dos empregados serão substituídos durante um ano.

² Estimativa de que 2% (dois por cento) dos empregados serão demitidos em situação de recebimento de indenização adicional.

³ Multa de 40% do FGTS em relação aos trabalhadores contratados.

⁴ Contribuição de 10% do FGTS em relação aos trabalhadores contratados.

Cálculos do Grupo D

D.01 – Encargos do Grupo A sobre os Encargos do Grupo B.

D.01 = $0,148 \times 0,20634 = 3,054\%$.

Cálculos do Grupo E

Item	%	Memória de cálculo	Fundamento
E.01 – Inc. do FGTS exclusivamente sobre o aviso prévio indenizado.	0,033%	$A.02 \times C.01 = (0,08 \times 0,00417) = 0,033\%$	Súmula nº 305 do TST
E.02 – FGTS sobre afastamento superior a 15 dias por acidente de trabalho. ¹	0,026%	$A.02 \times B.05 = (0,08 \times 0,0033) = 0,026\%$	Lei nº 8.036, de 1990, art. 15, §5º
E.03 – FGTS sobre abono de Férias - 1/3 constitucional.	0,222%	$A.02 \times C.05 = (0,08 \times 0,02778) = 0,222\%$	Lei nº 8.036, de 1990, art. 15, §5º
Total	0,281%		

¹ Estimativa de que 8% (oito por cento) dos empregados sofrerão acidentes durante o ano, com ausência média de 30 dias durante o ano.

O percentual do FGTS (8%) será aplicado somente sobre os 15 dias restantes do afastamento, porque os 15 primeiros dias já foram calculados no item B.05.

Cálculos do Grupo F

F.01 – Encargos do Grupo A sobre salário maternidade.

F.01 = (Encargos Grupo A) x (Remuneração) x 4/12 x 2%, em que:

Encargos do Grupo A = 0,1480.

4/12 = período de 4 meses de licença em um ano.

2% = Estimativa de que 2% dos empregados usufruirão da licença maternidade de 4 meses em um ano.

F.01 = $0,34800 \times (4/12) \times (2/100) = 0,099\%$.

Total Encargos Sociais = Total Grupo A (14,800%) + Total Grupo B (20,634%) + Total Grupo C (7,381%) + Total Grupo D (3,054%) + Total Grupo E (0,281%) + Total Grupo F (0,099%) = 46,248%

Insumos:

Uniformes: Não há, da parte da CONTRATANTE, exigência de uniforme para o profissional terceirizado.

Auxílio Alimentação: Valor exemplificativo.

Vale transporte: Não foi previsto vale transporte em função do valor estimado da remuneração do profissional.

Dedução legal do vale transporte: O valor da dedução do vale transporte deve obedecer o art. 4º, parágrafo único da Lei nº 7.418, de 16 de dezembro de 1985 (desconto máximo de 6% do salário-base). Dado este desconto máximo permitido, não foi previsto vale transporte em função do valor estimado da remuneração do profissional.

Lucro e Despesas Indiretas e Tributação sobre Faturamento

Lucro e Despesas Indiretas - LDI:

Para fins de estimativa da CONTRATANTE, em Lucro e Despesas Indiretas - LDI, foram consideradas as despesas administrativas e operacionais e a margem de lucro. Os valores de 7,78% e 10,55% para estes itens, respectivamente, são exemplificativos e devem ser ajustados na proposta de preço da licitante.

Obs.: Eventuais custos não previstos expressamente na memória de cálculo devem ser cobertos pelo LDI (Lucro e Despesas Indiretas).

Tributação sobre Faturamento

Os tributos (ISS, COFINS e PIS) foram definidos utilizando o regime de tributação de Lucro PRESUMIDO. A licitante deve elaborar sua proposta e, por conseguinte, sua planilha com base no regime de tributação ao qual estará submetida durante a execução do contrato.

ANEXO IV - TERMO DE REFERÊNCIA

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

DECLARO, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº XX/2022, que conheci de todas as informações necessárias à execução de seu objeto, e que vistoriei os locais de prestação dos serviços.

Brasília-DF, _____ de _____ de 20__.

Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa

Carimbo e Assinatura do Representante da Enap

ANEXO V - TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO

A FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - Enap, sediada em SAIS ÁREA 2A, Setor Policial Sul, Brasília/DF, doravante denominado Contratante, CNPJ sob o nº 00.627.6123/0001-09 e, de outro lado, a , sediada em , CNPJ sob o nº , doravante denominada Contratada;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO nº **XX/20XX** doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a Contratada poderá ter acesso a informações sigilosas do Contratante;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da Contratante;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela Contratada, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela Contratante, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 2011 e os Decretos nº 7.724, de 2012 e nº 7.845, de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo e a Política de Segurança da Enap.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da Contratante e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados **INFORMAÇÕES**, a que diretamente ou pelos seus empregados, a Contratada venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da Contratada;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas **INFORMAÇÕES**, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A Contratada se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da Contratante.

Parágrafo Segundo – A Contratada compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A Contratada deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à Contratante dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A Contratada obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da Contratante, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Contratante.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as **INFORMAÇÕES** deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A Contratada obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à Contratada, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A Contratada, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das **INFORMAÇÕES**, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das **INFORMAÇÕES** por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à Contratante, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das **INFORMAÇÕES**, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da Contratada, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a Contratada teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das **INFORMAÇÕES**, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a Contratada, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela Contratante, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a Contratada manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A Contratante terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da Contratada;

II – A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela Contratante, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a Contratada não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a Contratada, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiais, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona – DO FORO

A Contratante elege o foro de Brasília - DF, onde está localizada a sede da Contratante, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

DE ACORDO

Contratante	Contratada
(assinatura) Matrícula:	(assinatura)
Testemunhas	
Testemunha 1 (assinatura)	Testemunha 2 (assinatura)

ANEXO VI - TERMO DE REFERÊNCIA**TERMO DE CIÊNCIA**

Contrato n°:			
Objeto:			
Gestor do Contrato:		Matr.:	
CONTRATANTE (Órgão):			
CONTRATADA:		CNPJ:	
Preposto da CONTRATADA:		CPF:	

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

_____, _____ de _____ de 20____.

Ciência

CONTRATADA	
Funcionários	
(assinatura)	(assinatura)

Matrícula:	Matrícula:
(assinatura)	(assinatura)
Matrícula:	Matrícula:

ANEXO VII - TERMO DE REFERÊNCIA

DIMENSIONAMENTO DO AMBIENTE DA ENAP E VOLUMETRIA ESTIMADA

1. Levantamento do Ambiente

1.1. De forma resumida estão listados os aspectos da infraestrutura de TI da Enap, e conseqüentemente os serviços de TI que deverão ser mantidos na próxima contratação. Mais detalhes poderão ser vistos durante a vistoria facultativa.

1.2. Cada um desses serviços de TI envolvem um conjunto de equipamentos e soluções de software instaladas no datacenter da Enap, e requer um conhecimento técnico especializado na sua operação. Cabe informar também que alguns serviços também estão instalados em ambiente multicloud (AWS, Google e Huawei). Estes serviços de operação e administração desses equipamentos e soluções de software será parte do objeto dessa contratação.

Serviços/Soluções de TI	Características
Sistema de Infraestrutura de Alta Disponibilidade (SIAD)	UPS Symmetra PX 20 Três máquinas de ar condicionado de precisão: APC ACRD100 DX.
Acesso à Internet	RNP: 1Gbs Serpro: 81 Mbps
Ambiente Computacional	518 computadores e 200 notebooks distribuídos em: 2 Salas de Aula de Alta Performance - SAAP: (Sala Nexus e Sala Inovatio) 1 Estúdio 4 Anfiteatros 1 Auditório 4 Laboratórios
Storages	Storage EMC VNX 5300 Storage Dell UNITY 300
Switches Fibre Channel	2 Switches Dell Connectrix DS6505-B
Switch Core	Switch Core Huawei S7712
Switches de Acesso	50 switches 24 portas, CloudEngine S5732-H24UM2CC 17 switches 48 portas, CloudEngine S5732-H48UM2CC
Rede Wireless	Controladora Huawei CloudCampus em nuvem 200 APs Huawei AirEngine 5760-51
Serviços de Diretório	Windows Active Directory
Firewall / Proxy	Blockbit BB15000E
Antivírus	Symantec Endpoint Protection
Serviço de Virtualização	VMWare – vSphere 7.0
Banco de Dados	PostgreSQL, MariaDB, MySQL e SQL Server.
Backup	Veeam Backup e Replicação
Serviços da Microsoft	Office 365 Active Directory Power BI
Google Workspace	Gmail Google Drive
Usuários	Active Directory: 557 Google Workspace: 1234
Servidores de Rack	4 Servidores HPE ProLiant DL360Gen9 1 Servidor Dell PowerEdge R730 2 Servidores Dell PowerEdge R940
Servidores Virtuais	330 servidores virtuais distribuídos nos ambientes: Datacenter Enap Nuvem AWS Nuvem Google Nuvem Huawei

2. Portfólio de Sistemas e Portais Sustentados

2.1. São também serviços de TI, todos os sistemas corporativos que suportam os processos de negócio da Enap, entre eles os sistemas internos, que atendem aos servidores e colaboradores da Enap, e os sistemas externos, que atendem aos usuários dos serviços e aos cidadãos e alunos da Escola.

2.2. Em relação aos sistemas corporativos, a contratada será responsável principalmente pela administração de infraestrutura de TI que suporta esses sistemas e pela manutenção da disponibilidade dos sistemas corporativos, incluindo a realização de deploys. A seguir, a lista desses sistemas a serem suportados no contexto da infraestrutura:

#	Sistema/Portal
1	Escola Virtual de Governo
2	Agenda da Semana
3	AvaliEnap
4	Enap em Rede
5	Enapnet
6	Hospedagem Enap

7	Inscrições Enap
8	Painel do aluno
9	PontoWeb
10	Portal Enap
11	Repositório Enap
12	SEI
13	SIG - Módulo Agenda
14	SIG - Módulo Cadastro de Pessoas
15	SIG - Módulo Concurso Inovação
16	SIG - Módulo Demandas
17	SIG - Módulo Eventos
18	SIG - Módulo Frotas e Veículos
19	SIG - Módulo Segurança
20	SIG - Reserva de Salas
21	SIP
22	Suap - Módulo Administração
23	Suap - Módulo Educacional
24	Suap - Módulo Gestão de Pessoas
25	Suap - GECC
26	SU2
27	Portal do Aluno
28	Web Ramais
29	WebAGE
30	WebCEF
31	WebCentral
32	Sistema de Finanças
33	Portal Competências

3. Levantamento do Histórico de Chamados

3.1. Para a estimativa da ferramenta de ITSM e atendimentos de Nível 1, 2 e 3, foi realizado o seguinte levantamento, considerando de julho de 2021 à junho de 2022:

Tipo de Chamado	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22
Atendimento Remoto - Incidentes												
Atendimento Remoto - Requisições	69	500	63	489	482	326	103	400	546	496	418	387
Atendimento Presencial - Incidentes	16	29	28	18	23	31	30	27	42	49	38	41
Atendimento Presencial - Requisições	100	164	107	153	125	207	131	131	227	256	255	235
Atendimento Presencial - Multimídia	13	10	13	26	21	17	10	11	11	24	36	12
Atendimento de Infraestrutura - Incidentes												
Atendimento de Infraestrutura - Requisições	203	198	168	191	156	181	278	193	180	135	180	168

Tipo de Chamado	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	Média 12 meses	Média 6 meses	Total	Previsto 12 meses
Total N1	69	500	63	489	482	326	103	400	546	496	418	387	357	392	4279	4700
Total N2	129	203	148	197	169	255	171	169	280	329	329	288	222	261	2667	3132
Total N3	203	198	168	191	156	181	278	193	180	135	180	168	186	189	2231	2268
Total de Chamados	401	800	379	877	807	762	552	762	1006	960	927	843	756	842	9076	10100

3.2. Para essa estimativa anual, utilizou-se a média dos últimos 6 meses, pois nesse período a CGTI começou a realizar os atendimentos dos chamados da Escola Virtual de Governo, fazendo assim, com que a estimativa fique o mais próximo da realidade.

3.3. Além do atendimento ao contrato de suporte aos usuários e infraestrutura, a central de serviços e a ferramenta omnichannel deverão ser capazes de atender aos contratos da coordenação de sistemas e aos serviços das áreas de negócio da Enap, conforme já é atendido atualmente, nos seguintes quantitativos a seguir.

Tipo de Chamado	Estimado para 12 meses	Estimado com Crescimento Vegetativo de 25%
Total de Atendimentos (N1, N2 e N3)	9.076	12.625
Atendimentos Coordenação de Sistemas	1.724	2.155
Atendimentos Áreas de Negócio da Enap	3.194	3.993
Total de Chamados	13.994	18.773

3.4. A ferramenta de ITSM e os serviços de atendimento de primeiro nível omnichannel deverão ser capazes de recepcionar a média de 1564 chamados por mês e 18.773 chamados por ano.

4. Análise do Contrato Atual

4.1. A Portaria SGD/ME nº 6.432, de 2021 orienta que o dimensionamento para a estimativa inicial das equipes e a seleção dos perfis profissionais que balizarão a formação do preço de referência considere o histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atual e anteriores e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC. Ou seja, busca-se manter o quantitativo de pessoal já em efetivo trabalho no órgão, justificando-se, em caso de necessidade de aumentar ou diminuir esse quantitativo.

4.2. Com relação ao Contrato nº 44/2017 firmado com a empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, tem-se a prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI) em âmbito nacional, com o seguinte quantitativo de colaboradores:

Perfil	Quantidade Atual
Gerente de Contrato	1
Supervisor de Atendimento	1
Técnico de Atendimento Remoto (N1)	3

Técnico de Atendimento Presencial (N2)	5
Técnico de Atendimento de Infraestrutura (N3)	4

5. Levantamento do Quantitativo de Profissionais

5.1. Em um levantamento realizado com base no contrato atual e com as necessidades de TI da Escola, verificou-se a necessidade de realizar as seguintes mudanças nas equipes, para aumentar a qualidade dos atendimentos às salas de aula e eventos multimídias; e para qualificar a equipe de redes, segurança e nuvem do atendimento à infraestrutura.

5.2. Dessa forma, em atendimento à Portaria SGD/ME nº 6.432, de 2021, foram especificados os perfis necessários de acordo com os perfis profissionais de referência necessários às atividades previstas.

Perfil	Quantidade Prevista
Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1
Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1
Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	3
Analista de Suporte Computacional - Pleno	7
Analista de Suporte Computacional - Sênior	4
Administrador em Segurança da Informação - Pleno	1
Administrador em Segurança da Informação - Sênior	1
Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	1
Administrador de Banco de Dados - Sênior	1

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 15/2022

ANEXO II

MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO Nº XXX/2022 QUE ENTRE SI CELEBRAM A FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP E A
PROCESSO Nº 04600.003192/2022-11

A FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - Enap, instituída por força da Lei nº 6.871 de 03 de dezembro de 1980, e alterada pela Lei nº 8.140 de 28 de dezembro de 1990, vinculada ao Ministério da Economia, com sede no Setor de Áreas Isoladas Sudoeste nº 02-A, nesta capital, CNPJ sob o nº 00.627.612/0001-09, neste ato representada por seu Presidente, **Diogo Godinho Ramos Costa**, CPF nº 097.376.087-71, carteira de identidade nº 0203936232 - SSP/RJ, residente nesta capital, nomeado pela Portaria nº 1.821 da Casa da Civil, da Presidência da República, de 30 de maio de 2019, publicada no Diário Oficial da União em 31 de maio de 2019, com atribuições conferidas pelo Estatuto aprovado pelo Decreto nº 10.369, de 22 de maio de 2020 e competência delegada pela Portaria ME nº 7081, de 09 de agosto de 2022, a seguir denominada simplesmente **CONTRATANTE**, e a empresa, inscrita no CNPJ/MF sob o nº, sediada na, designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo, portador da Carteira de Identidade sob o nº e CPF sob o nº, tendo em vista o que consta no Processo nº **04600.003192/2022-11**, em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa Seges/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº 15/2022, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários da Enap, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI, por posto de serviço, com desconto por níveis mínimos de serviço, sem garantia de consumo mínimo, com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos.

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

1.3. Objeto da contratação:

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Salário de Referência	Custo Mensal (Fator K)	Valor Estimad Mensal
1	1	Serviços continuados de atendimento remoto à usuários internos e externos (1º Nível), com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento	Mês	30	-	-	R\$
2	2	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	Posto de Serviço	1	R\$	R\$	R\$
	3	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	Posto de Serviço	1	R\$	R\$	R\$
	4	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	Posto de Serviço	3	R\$	R\$	R\$
	5	Analista de Suporte Computacional - Pleno	Posto de Serviço	7	R\$	R\$	R\$
	6	Analista de Suporte Computacional - Sênior	Posto de Serviço	4	R\$	R\$	R\$
	7	Administrador em Segurança da Informação - Pleno	Posto de Serviço	1	R\$	R\$	R\$
	8	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	Posto de Serviço	1	R\$	R\$	R\$
	9	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	Posto de Serviço	1	R\$	R\$	R\$
	10	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Posto de Serviço	1	R\$	R\$	R\$
	Total						

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 30 (trinta) meses, com início na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e seja observado o disposto no Anexo IX da IN Seges/MP nº 05, de 2017, atentando, em especial para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- 2.1.1. esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.1.2. seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.3. seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.4. seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.1.5. haja manifestação expressa da Contratada informando o interesse na prorrogação;
- 2.1.6. seja comprovado que a Contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

2.2. A Contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor total da contratação é de R\$..... (.....)

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à Contratada dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2022, na classificação abaixo:

- 4.1.1. UGR: 110788 - DGI
- 4.1.2. Fonte: 0100 - Recursos do Tesouro - exercício Corrente/Recursos Ordinários
- 4.1.3. Programa de Trabalho: 04.122.0032.2000.0001 - Administração da Unidade/Nacional.
- 4.1.4. Elemento de Despesa: 3.3.90.40 - Despesas Correntes/Outras Despesas Correntes/Aplicações Diretas/Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica.
- 4.1.5. Plano Orçamentário: 0002 - Despesas Gerais da Administração.

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

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à Contratada e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN Seges/MP nº 5, de 2017.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO

6.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual (reajuste em sentido estrito e/ou repactuação) são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência, anexo do Edital.

8. CLÁUSULA OITAVA - REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. O modelo de execução dos serviços a serem executados pela Contratada, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela Contratante são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. CLÁUSULA NONA – FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. O modelo de execução dos serviços a serem executados pela Contratada, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela Contratante são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

10.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESCISÃO

12.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

- 12.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;
- 12.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

- 12.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à Contratada o direito à prévia e ampla defesa.
- 12.3. A Contratada reconhece os direitos da Contratante em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 12.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:
- 12.4.1. balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 12.4.2. relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 12.4.3. indenizações e multas.
- 12.5. O não pagamento dos salários e das verbas trabalhistas, e o não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS poderá dar ensejo à rescisão do contrato por ato unilateral e escrito do Contratante e à aplicação das penalidades cabíveis (art. 8º, inciso IV, do Decreto nº 9.507, de 2018).
- 12.6. Quando da rescisão, o fiscal administrativo deverá verificar o pagamento pela Contratada das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho (art. 64 a 66 da IN Seges/MP nº 05, de 2017).
- 12.7. Até que a Contratada comprove o disposto no item anterior, a Contratante reterá:
- 12.7.1. a garantia contratual, prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária pela Contratada, que será executada para reembolso dos prejuízos sofridos pela Administração, nos termos da legislação que rege a matéria; e
- 12.7.2. os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.
- 12.8. Na hipótese do subitem anterior, não havendo quitação das obrigações por parte da Contratada no prazo de quinze dias, a Contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da Contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.
- 12.9. O Contratante poderá ainda:
- 12.9.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pela Contratada, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e
- 12.9.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 80 da Lei nº 8.666, de 1993, reter os eventuais créditos existentes em favor da Contratada decorrentes do contrato.
- 12.10. O contrato poderá ser rescindido no caso de se constatar a ocorrência da vedação estabelecida no art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

- 13.1. É vedado à Contratada interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da Contratante, salvo nos casos previstos em lei.
- 13.2. É permitido à Contratada caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa Seges/MP nº 53, de 2020.
- 13.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 2020.
- 13.2.2. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN Seges/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

- 14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do Anexo X da IN/Seges/MP nº 05, de 2017.
- 14.2. A Contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes Contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

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

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICAÇÃO

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

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FORO

- 17.1. É eleito o Foro da cidade de Brasília para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666, de 1993.
- 17.2. Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

CONTRATANTE	CONTRATADA
(Assinado eletronicamente) Diogo Godinho Ramos Costa Presidente da Enap	(Assinado eletronicamente) Representante da Contratada Empresa

TESTEMUNHAS	
(Assinado eletronicamente)	(Assinado eletronicamente)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 15/2022

ANEXO III

VALORES MÁXIMOS ADMISSÍVEIS

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Salário de Referência	Fator K Médio	Valor Mensal por Posto	Valor Estimado Mensal
1	1	Serviços continuados de atendimento remoto à usuários internos e externos (1º Nível), com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento	Mês	30	-	-	-	R\$ 151.922,00
2	2	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	Posto de Serviço	1	R\$ 16.582,20	2,74	R\$ 45.476,22	R\$ 45.476,22
	3	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	Posto de Serviço	1	R\$ 9.632,96	3,62	R\$ 34.869,24	R\$ 34.869,24
	4	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	Posto de Serviço	3	R\$ 1.798,48	3,76	R\$ 6.755,94	R\$ 20.267,82
	5	Analista de Suporte Computacional - Pleno	Posto de Serviço	7	R\$ 4.475,40	2,93	R\$ 13.109,60	R\$ 91.767,80
	6	Analista de Suporte Computacional - Sênior	Posto de Serviço	4	R\$ 6.590,90	2,86	R\$ 18.872,31	R\$ 75.489,24
	7	Administrador em Segurança da Informação - Pleno	Posto de Serviço	1	R\$ 7.257,31	3,13	R\$ 22.718,66	R\$ 22.718,66
	8	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	Posto de Serviço	1	R\$ 11.581,68	3,04	R\$ 35.183,27	R\$ 35.183,27
	9	Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior	Posto de Serviço	1	R\$ 7.105,84	3,16	R\$ 22.462,43	R\$ 22.462,43
	10	Administrador de Banco de Dados - Sênior	Posto de Serviço	1	R\$ 9.929,10	3,01	R\$ 29.902,64	R\$ 29.902,64
Total								R\$ 530.058,00