



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE  
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA  
DIRETORIA DE MATERIAIS E SERVIÇOS

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 019/2017**

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS DE SUPORTE AO AMBIENTE COMPUTACIONAL DE INFRAESTRUTURA E PROCESSO DE EXECUÇÃO EM 1º, 2º e 3º NÍVEIS, CONFORME ESPECIFICAÇÕES E CONDIÇÕES NO ANEXO I DO EDITAL.**

**RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS ATÉ:** às 9h do dia 19/06/2017.

**ABERTURA DAS PROPOSTAS:** às 9h15min do dia 19/06/2017.

**INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS:** às 14h do dia 19/06/2017.

**REFERÊNCIA DE TEMPO:** Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico.

**ENDEREÇO:** As propostas serão recebidas exclusivamente por meio eletrônico no endereço: [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).

**O Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal - DER/DF** torna público, que realizará, mediante a utilização de recursos da Internet – sistema Licitacoes-e, o **Pregão Eletrônico nº 019/2017**, do tipo menor preço, devidamente autorizado pelo Diretor Geral, para aquisição dos serviços material supracitado, de conformidade com o que consta no processo nº **113.003740/2017**, mediante as condições do presente Edital e sob a regência da Lei nº 10.520/2002, regulamentado pelo Decreto Federal nº 5.450/2005, pela Lei Complementar 123/2006, subsidiada pela Lei 8.666/93 e alterações posteriores e pelos Decretos Distritais nºs 23.460/2002, 26.851/2006, além das demais normas pertinentes, observadas as condições estabelecidas neste Ato Convocatório e seus Anexos.

O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio de sistema eletrônico que promova a comunicação pela INTERNET, mediante condições de segurança, utilizando-se, para tanto, os recursos da criptografia e autenticação em todas as suas fases.

Os trabalhos serão conduzidos por servidor designado, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações-e” constante da página eletrônica [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), que terá, dentre outras, as seguintes atribuições: coordenar o processo licitatório; receber examinar e decidir as impugnações e consultas ao edital, apoiado pelo setor responsável pela sua elaboração; conduzir a sessão pública na internet; verificar a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório; dirigir a etapa de lances; verificar e julgar as condições de habilitação; receber, examinar e decidir os



recursos, encaminhando à autoridade competente quando mantiver sua decisão; indicar o vencedor do certame; adjudicar o objeto, quando não houver recurso; conduzir os trabalhos da equipe de apoio; e encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação.

O Edital estará disponível gratuitamente no Portal licitacoes-e do Banco do Brasil, no endereço eletrônico [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) e no site do DER-DF, [www.der.df.gov.br](http://www.der.df.gov.br).

## **1. DO OBJETO DA LICITAÇÃO**

- 1.1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS DE SUPORTE AO AMBIENTE COMPUTACIONAL DE INFRAESTRUTURA E PROCESSO DE EXECUÇÃO EM 1º, 2º e 3º NÍVEIS, CONFORME ESPECIFICAÇÕES E CONDIÇÕES NO ANEXO I DO EDITAL.
- 1.2. Estabelecidas no Termo de Referência constante do Anexo I do Edital.
- 1.3. Integram este Edital todos os seus Anexos.

## **2. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAR DO PREGÃO ELETRÔNICO**

- 2.1. Poderão participar deste Pregão as empresas interessadas do ramo de atividade do objeto desta licitação que comprovem sua qualificação, na forma indicada neste Edital:
  - 2.1.1. Que estejam cadastradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do § 1º, art. 1º do Decreto 3.722, de 09 de janeiro de 2001, publicado no D.O.U. de 10 de janeiro de 2001 e art. 4º do Decreto Distrital nº 2 3.546/03; ou
  - 2.1.2. Que não estejam cadastradas no SICAF ou que estiverem com seus cadastramentos vencidos, também poderão participar da licitação, desde que atendidas as exigências do item 8, deste edital.
- 2.2. A simples participação na licitação importa total, irrestrita e irreatável submissão dos proponentes às condições deste Edital.
- 2.3. Não poderão concorrer, direta ou indiretamente, nesta licitação ou participar do contrato dela decorrente:
  - 2.3.1. Empresas que se encontrem sob falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, dissolução, liquidação, estrangeiras que não funcionem no país, nem aquelas que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública, direta ou indireta, Federal, Estadual, Municipal e Distrital, bem como as que estejam punidas com suspensão do direito de licitar ou contratar com o Distrito Federal.
  - 2.3.2. Empresas constituídas em consórcios e pessoas físicas.
  - 2.3.3. Servidor ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação.
  - 2.3.4. O autor do Termo de Referência, do projeto básico ou executivo, pessoa física ou jurídica.
  - 2.3.5. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do termo de referência, ou do projeto básico ou executivo, ou da qual o autor do projeto seja



dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado.

2.3.6. É vedada a pessoa jurídica, cujo administrador, proprietário ou sócio com poder de direção seja familiar de agente público, preste serviços ou desenvolva projeto no órgão ou entidade da administração pública do Distrito Federal em que este exerça cargo em comissão ou função de confiança por meio de: (Decreto nº 32.751/11, art. 8º).

I - contrato de serviço terceirizado.

II- contratos pertinentes a obras, serviços e à aquisição de bens.

III - convênios e os instrumentos equivalentes.

2.4. As pessoas jurídicas que tenham sócios em comum não poderão participar do certame para o (s) mesmo (s) item(s).

2.5. Não explorem ramo de atividade compatível com o objeto desta licitação.

### **3. DO ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS**

3.1. As empresas que desejarem participar do Pregão deverão enviar a proposta eletronicamente, até o dia e horário e no endereço eletrônico indicados no preâmbulo deste Edital, ou no primeiro dia útil subsequente, na hipótese de não haver expediente nessa data, devendo todos os campos do formulário disponibilizado ser preenchidos, observando as orientações contidas no mencionado endereço.

3.2. As microempresas e empresas de pequeno porte poderão participar desta licitação em condições diferenciadas, na forma prescrita na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. A identificação da licitante como Microempresa-ME ou Empresa de Pequeno Porte-EPP, deverá ser feita no momento do cadastramento da licitante no sistema Licitacoes-e do Banco do Brasil, DECLARANDO assim, para fins legais, sob as penas da lei, que cumprem os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte nas condições do Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, instituído pela Lei Complementar nº. 123, de 14 de dezembro de 2006. Será observado em especial, quanto ao seu art. 3º, que estão aptas a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos seus artigos 42 a 49 e que não se enquadram nas situações relacionadas no §4º do art. 3º da citada Lei Complementar.

### **4. DO CREDENCIAMENTO E DA REPRESENTAÇÃO**

4.1. Os interessados em participar do Pregão Eletrônico deverão obter, previamente, o acesso ao sistema Licitacoes-e junto as agências do Banco do Brasil sediadas no País. Este acesso se dá mediante chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis). As instruções para operar o sistema encontram-se na página inicial do mesmo.

4.2. A chave de identificação e a senha, terão validade de um (1) ano e poderão ser utilizadas em qualquer Pregão Eletrônico efetuado no sistema Licitacoes-e.

4.3. A chave de identificação e a senha poderão ser canceladas, a qualquer tempo, por solicitação do credenciado ou por iniciativa fundamentada do DER-DF.

4.4. É de responsabilidade exclusiva do credenciado o sigilo da senha e do seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante,



bem como a capacidade técnica para realização das transações, inerente à modalidade.

- 4.5. As licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados junto ao órgão provedor do sistema eletrônico, no prazo mínimo de 03 (três) dias úteis da data de realização do Pregão.
- 4.6. O credenciamento da licitante e de seu representante legal junto ao sistema Licitacoes-e implica na responsabilidade legal por todos os atos praticados e na capacitação técnica para a realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.
- 4.7. A representação da licitante far-se-á por meio de instrumento particular e/ou público de procuração com firma reconhecida em cartório, que comprove os necessários poderes para praticar todos os atos inerentes ao certame em nome do proponente. Em sendo sócio, proprietário, dirigente (ou assemelhado) da empresa proponente, deverá apresentar cópia do estatuto ou contrato social, ou instrumento específico no qual estejam expressos seus poderes para exercer e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.
- 4.8. Nenhuma pessoa física ou jurídica, ainda que credenciada por procuração legal, poderá representar mais de uma licitante.

## **5. REGULAMENTO OPERACIONAL**

- 5.1. Todas as referências de tempo do Edital, Avisos e durante a Sessão Pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília - DF, e, dessa forma, serão registrados no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.
- 5.2. No sistema Licitacoes-e, após a criação do processo licitatório, o mesmo passa a ser identificado por número próprio e localizar-se no MENU “ACOLHIMENTO DE PROPOSTAS”, no dia e horários previstos, conforme publicado oficialmente. O sistema passa a classificar a licitação em “ABERTURA DE PROPOSTAS”, e nessa fase é permitido ao Pregoeiro avaliar a aceitabilidade das mesmas. Em seguida, a licitação assume o status de “PROPOSTAS ABERTAS”, momento em que será autorizado o início da sessão pública do Pregão Eletrônico.
- 5.3. Após a sala de disputa ser aberta pelo Pregoeiro, a etapa competitiva entre as licitantes, ou seus representantes devidamente conectados ao sistema, poderá iniciar-se. A cada lance ofertado as participantes serão informadas, em tempo real, de seu recebimento, respectivo horário de registro e valor. O sistema não identificará o autor dos lances aos participantes da disputa, nem mesmo ao seu Coordenador, porém, para demais informações, a licitante deve clicar no botão “Detalhes Disputa”, localizado no canto 4 DER/DF superior direito da tela do item em disputa.
- 5.4. As licitantes poderão enviar lances com valores superiores ao menor lance registrado, desde que seja inferior ao seu último lance ofertado e diferente de qualquer lance válido para o item, disputando assim os demais lugares de classificação.
- 5.5. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 5.6. O tempo normal de disputa será controlado e encerrado pelo Pregoeiro, mediante aviso de fechamento iminente emitido pelo sistema eletrônico, após o que transcorrerá período aleatório de tempo de até trinta (30) minutos, de nome randômico, determinado pelo sistema,



- para lances adicionais. Findo este período, será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 5.7. O tempo normal de disputa será fixado, controlado e encerrado pelo Pregoeiro. Após a finalização desse tempo, a disputa entra na fase randômica, ou seja, o sistema abre um tempo aleatório, sem interferência do Pregoeiro, com encerramento imprevisto.
  - 5.8. Ao término da disputa de lances, o sistema informa o lance final de menor preço, abre chat de mensagem para considerações finais pelo Pregoeiro, o qual deve registrar alguns avisos quanto a prazo para entrega de documentação ou amostra, ou outro qualquer que seja relevante no momento e fechar a sala de disputa.
  - 5.9. As licitantes podem, a qualquer momento, registrar mensagem ao Pregoeiro, via sistema, essa possibilidade é permitida até a declaração de vencedor do certame. O rol de mensagens e a relação dos lances serão registrados no Relatório da Disputa, o qual pode ser acessado pelos participantes e demais interessados.
  - 5.10. Encerrada a etapa da sessão pública, o Pregoeiro poderá consultar a internet, para a comprovação da regularidade da licitante vencedora, por intermédio de cadastros estadual e federal.
  - 5.11. No caso da licitante arrematante possuir ocorrências e não tiver a sua habilitação comprovada, estará sujeita a penalidade prevista no Decreto 26.851/2006. Neste caso, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente e a habilitação da respectiva Proponente, observada a ordem de classificação, até a identificação de uma que atenda o Edital.
  - 5.12. Constatado o atendimento de todas as exigências deste Edital, o objeto da licitação será adjudicado à licitante vencedora.

## **6. DA PROPOSTA DE PREÇOS NO SISTEMA ELETRÔNICO**

- 6.1. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no Sistema Eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e lances.
- 6.2. 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, pelo Pregoeiro ou de sua desconexão.
- 6.3. A participação no pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa da licitante.
- 6.4. As licitantes deverão inserir proposta, em língua portuguesa, com o valor global da contratação em moeda nacional do Brasil nos termos TR do anexo I, até a data e hora marcada para o recebimento das propostas, exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, no endereço eletrônico [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), sistema do Banco do Brasil quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.
- 6.5. A(s) empresa(s) vencedora(s) deverá(ão) protocolar (em) sua(s) proposta(s), em língua portuguesa, juntamente com a(s) documentação(ões) de habilitação, em envelope fechado e identificado o pregão, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados a partir da declaração dos vencedores no Sistema, no Protocolo do DER-DF no Setor de Administração Municipal, Bloco “C”, Ed. Sede do DER-DF, Térreo, CEP: 70.620-030, devendo a(s) proposta(s) conter(em):



- a) nome da proponente, endereço, números do CNPJ e da Inscrição Estadual ou do Distrito Federal;
  - b) conter as **especificações do serviço cotado** de forma a demonstrar que atendem as especificações do anexo I deste Edital;
  - c) conter o **valor total da proposta** expresso em algarismo e por extenso, em moeda nacional, que deverão incluir todos os tributos, taxas, materiais para execução dos serviços, encargos sociais, frete, seguro e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação. Havendo divergência entre o valor em algarismo e por extenso, prevalecerá o valor por extenso;
  - d) prazo de validade da proposta que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data de sua entrega;
  - e) Conter declaração de que cumprirá todas as especificações, prazos e demais condições estabelecidas para a prestação dos serviços no Termo de Referência constante do Anexo I deste edital.
- 6.6. Caso o prazo de que trata o item 6.5, letra “d”, não esteja expressamente indicado na proposta, o mesmo será considerado como aceito para efeito de julgamento.
- 6.7. Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o conteúdo da proposta apresentada, seja com relação a prazo e especificações do produto ofertado ou qualquer condição que importe modificação dos seus termos originais, ressalvadas apenas aquelas alterações destinadas a sanar evidentes erros formais.
- 6.8. Para efeito de aceitabilidade da proposta, não serão admitidos valores superiores aos preços oficiais ou estimados pelo DER-DF. O desrespeito a essa regra levará os itens a serem considerados fracassados, caso não se obtenha êxito com a negociação a ser solicitada, seguindo a ordem de classificação.

## **7. DA ABERTURA DA SESSÃO, DO JULGAMENTO E DA ADJUDICAÇÃO.**

- 7.1. A partir do horário previsto no Sistema e informado neste Edital, terá início a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas.
- 7.2. Aberta a etapa competitiva, as licitantes classificadas poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do recebimento do seu lance e respectivo horário de registro e valor.
- 7.3. Não serão aceitas propostas que apresentarem preços globais ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero.
- 7.4. Serão desclassificadas propostas que contenham preços excessivos ou manifestamente inexequíveis, assim entendidos:
  - I - preços excessivos, quando os mesmos apresentarem valores superiores ao preço estimado constante deste Ato Convocatório/Anexo;
  - II- inexequíveis, sejam inferiores ao custo de produção, acrescidos dos encargos legais, quando a licitante será convocada para demonstrar a exequibilidade do preço ofertado, e, se não demonstrado, será desclassificada.
- 7.5. Os preços oferecidos devem estar compatíveis com os praticados no mercado.



- 7.6. Será verificada a conformidade das propostas apresentadas com os requisitos estabelecidos no Instrumento Convocatório, sendo desclassificadas as que estiverem em desacordo.
- 7.7. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado pelo pregoeiro para a abertura da sessão de lances e as seguintes condições:
- 7.7.1. Somente poderão oferecer lances inferiores ao último ofertado e registrado no sistema;
- 7.7.2. No caso de lances de mesmo valor, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar;
- 7.7.3. Poderão ser enviados lances superiores ao menor lance registrado para a primeira colocação com a finalidade de se disputar as colocações subseqüentes.
- 7.8. No julgamento das propostas será adotado o critério de **menor preço global**, observados os prazos máximos para fornecimento, as especificações técnicas e parâmetros mínimos de desempenho e qualidade e demais condições estabelecidas neste Edital.
- 7.9. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do detentor do lance.
- 7.10. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do pregoeiro.
- 7.11. O (a) Pregoeiro(a) poderá, se necessário, suspender a sessão para recorrer a setores técnicos internos e externos, a fim de obter parecer que possibilite melhor julgamento das especificações dos produtos cotados, definindo nova data para continuidade da sessão licitatória.
- 7.12. O Sistema Eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 7.13. Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo Sistema Eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no Edital.
- 7.13.1. A negociação será realizada por meio do Sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.
- 7.14. Por força do que dispõe o artigo 44 da Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, as microempresas e empresas de pequeno porte, terão tratamento diferenciado e favorecido, observados as seguintes regras:
- 7.14.1. Será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.
- 7.14.1.1. Na modalidade de pregão, o intervalo percentual estabelecido no § 1º do artigo 44 da Lei Complementar nº 123/06 será de até 5% (cinco por cento) superior ao melhor preço.
- 7.14.2. Para efeito do disposto no artigo 44 da Lei Complementar nº 123/06, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:
- 7.14.2.1. A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;
- 7.14.2.2. Não ocorrendo à contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do inciso I do caput do artigo 45 da Lei Complementar nº 123/06, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na



hipótese dos §§ 1º e 2º do art. 44 da Lei Complementar nº 123/06, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

- 7.14.2.3. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem em situação de empate, será efetuado sorteio, aleatório e automático pelo sistema, entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 7.14.3. Na hipótese da não-contratação nos termos previstos no “caput” do artigo 45 da Lei Complementar nº 123/06, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.
- 7.14.3.1. O disposto no artigo 45 da Lei Complementar nº 123/06, somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.
- 7.14.3.2. No caso do pregão, após o encerramento dos lances, a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de cinco minutos por item e/ou lote em situação de empate, sob pena de preclusão do direito.
- 7.14.4. Encerrada a fase de lance o (a) Pregoeiro (a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação da licitante, conforme disposto neste Edital.
- 7.14.5. Caso não sejam realizados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor valor e o estimado para a contratação.
- 7.14.6. Constatado atendimento pleno às exigências habilitatórias e do Edital, será declarado o proponente vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto para o qual apresentou proposta.
- 7.14.6.1. A adjudicação será realizada **por preço global**.
- 7.14.7. Se a proposta não for aceitável ou se o proponente não atender às exigências habilitatórias, o (a) Pregoeiro (a) examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.
- 7.14.8. No caso de desconexão com o pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do pregão eletrônico, o Sistema Eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados;
- 7.14.9. Quando a desconexão persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do pregão eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos operadores representantes dos participantes, por meio de mensagem eletrônica, divulgando data e hora da reabertura da sessão;
- 7.14.10. Verificando-se no curso da análise, o descumprimento de requisitos estabelecidos neste Edital e Anexos, a proposta será desclassificada.
- 7.14.11. A licitante vencedora deverá protocolar no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados a partir da declaração dos vencedores no Sistema, sua proposta devidamente adequada ao preço negociado, bem como a documentação de habilitação, nos termos do item 6.5 deste Edital.



## 8. DA HABILITAÇÃO

- 8.1. Encerrada a etapa de lances e negociação, o (a) pregoeiro solicitará envio dos documentos exigidos para a habilitação, conforme regulado neste Edital, que deverá ser enviado em até 30 (trinta) minutos que poderá ser prorrogado pelo pregoeiro por conveniência e oportunidade administrativa - para o e-mail [licitacaopregao@der.df.gov.br](mailto:licitacaopregao@der.df.gov.br) ou incluídos pelas licitantes em campo próprio disponibilizado pelo Sistema.
- 8.1.1. Posteriormente tais documentos deverão ser protocolizados, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados a partir da declaração dos vencedores no Sistema, no endereço: Setor de Administração Municipal, Bloco “C”, Ed. Sede do DER-DF, no Protocolo, Térreo, CEP: 70.620.030.
- 8.2. Para habilitar-se as empresas deverão estar devidamente cadastradas e habilitadas parcialmente no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e apresentar a documentação complementar solicitada ou aquela relacionada no Item 8.2.2 deste Edital.
- a) A habilitação fica condicionada à verificação dos seus respectivos registros, bem como da validade dos documentos cadastrais e de habilitação parcial por meio de consulta “on-line” ao SICAF, no ato da abertura do certame, que será impressa sob forma de “Declaração de Situação”, que instruirá o processo, nos termos dos artigos 27 a 31 da Lei 8.666/93, do artigo 3º do Decreto n.º 3.722/2001 e da instrução Normativa MARE n.º 5 de 21/07/95, republicada no DOU do dia 19/04/96;
- 8.2.1. As licitantes devidamente cadastradas no SICAF deverão encaminhar os seguintes documentos:
- I-Declaração, sob as penas da lei, da superveniência de fato impeditivo da habilitação (exigida somente se houver fato impeditivo);
  - II- Declaração de que não utiliza mão-de-obra, direta ou indireta, de menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão-de-obra de menores de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso V, do art. 27, da Lei n.º 8.666/93) (modelo Anexo II);
  - III- Declaração de ciência e Termo de Responsabilidade (modelo Anexo III).
  - IV- Declaração de Microempresa ou Pequeno Porte (modelo Anexo IV);
  - V- Comprovação do (s) responsável (is) Técnico (s) da licitante ter (em) capacidade técnica para execução de serviços compatíveis com o objeto deste Pregão, através de certidão (os) e/ou atestado (s), em nome do (s) próprio (s) RT (s), fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado.
  - VI- Certidão Negativa de Débitos ou certidão positiva com efeito de negativa, emitida pela Secretaria de Estado de Fazenda do Governo do Distrito Federal, em plena validade, para as empresas com sede ou domicílio fora do Distrito Federal, que poderá ser obtida através do site [www.fazenda.df.gov.br](http://www.fazenda.df.gov.br);
  - VII- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, emitida através do site [www.tst.jus.br/certidao](http://www.tst.jus.br/certidao), de acordo com a Lei nº 12.440, de 07/07/2011.
  - VIII- As licitantes que apresentarem resultado menor ou igual a 1 (um), em qualquer um dos índices contidos no cadastro do SICAF, deverão comprovar capital social ou patrimônio líquido de 10% (dez por



cento) do valor total estimado para o(s) item(ns) cotado(s) constante do Anexo I, **que deverá recair sobre o montante do(s) item(ns) que pretenda concorrer.**

- a) A comprovação deverá ser feita quando da habilitação, apresentando o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da Lei devidamente registrados ou pelo Registro comercial, ato constitutivo, estatuto ou contrato social, conforme regulado pelo subitem 8.2.2 deste edital.

8.2.1.1. A licitante cuja habilitação parcial no SICAF acusar no demonstrativo “Consulta Situação do Fornecedor”, algum documento com validade vencida, deverá encaminhar o respectivo documento a fim de comprovar a sua regularidade.

- 8.2.2. As Licitantes não cadastradas ou com situação irregular junto ao SICAF, deverão encaminhar os seguintes documentos:

I-Declaração, sob as penas da lei, da superveniência de fato impeditivo da habilitação (exigida somente se houver fato impeditivo);

II- Declaração de que não utiliza mão-de-obra, direta ou indireta, de menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão-de-obra de menores de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso V, do art. 27, da Lei n.º 8.666/93 (modelo Anexo II);

III- Declaração de ciência e Termo de Responsabilidade (modelo Anexo III).

IV- Declaração de Microempresa ou Pequeno Porte (modelo Anexo IV);

V- Comprovação do(s) Responsável(is) Técnico(s) da licitante ter(em) capacidade técnica para execução de serviços compatíveis com o objeto deste Pregão, através de certidão(ões) e/ou atestado(s), em nome do(s) próprio(s) RT(s), fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado;

VI- Certificado de Regularidade perante o FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado, nos termos da Lei n.º 8.036, de 11 de maio de 1990;

VII- Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (Anexo XI da Portaria Conjunta PGFN/RFB n.º 3, de 2.5.2007), observado o disposto no art. 4º do Decreto n.º 6.106, de 30.4.2007;

VIII- Certidão Negativa de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial (Lei n.º 11.101, de 9.2.2005), expedida pelo distribuidor da sede da empresa, datado dos últimos 30 (trinta) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria Certidão. No caso de praças com mais de um cartório distribuidor, deverão ser apresentadas as certidões de cada um dos distribuidores;

IX- Prova de Regularidade para com a Fazenda Nacional que deverá ser efetuada mediante Certidão Conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, referente aos tributos federais e à



Dívida Ativa da União, por elas administrados, conforme preconizado no artigo 1º do Decreto n.º 6.106/2007;

- X- Prova de regularidade para com a Fazenda Pública da sede do licitante;
- XI- Certidão Negativa de Débitos ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, emitida pela Secretaria de Estado de Fazenda do Governo do Distrito Federal, em plena validade, para as empresas **com sede ou domicílio fora** do Distrito Federal, que poderá ser obtida por meio do site [www.fazenda.df.gov.br](http://www.fazenda.df.gov.br);
- XII- **Balanco Patrimonial e demais demonstrações contábeis** do último exercício social, já exigíveis e apresentadas na forma da Lei devidamente registrados, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.
- a) as empresas constituídas no ano em curso poderão substituir o balanço anual por balanço de abertura, devidamente autenticado pela Junta Comercial;
- b) a boa situação financeira da empresa será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG) e Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

$$LC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE ATIVO TOTAL}}$$

$$SG = \frac{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

- c) As licitantes que apresentarem resultado menor ou igual a 1 (um), em qualquer um dos índices acima, deverão comprovar capital social ou patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado para o(s) item(ns) cotado(s) constante do Anexo I, que deverá recair sobre o montante dos itens que pretenda concorrer. A comprovação deverá ser feita quando da habilitação, apresentando o balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da Lei devidamente registrados ou pelo Registro comercial, ato constitutivo, estatuto ou contrato social, conforme estabelecido no inciso X deste subitem. (conforme Decisão nº 5876/2010-TCDF)
- XIII- Apresentar registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- XIV- Apresentar prova de inscrição Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;
- XV- Apresentar registro comercial, ato constitutivo, estatuto ou contrato social devidamente registrado na Junta Comercial para comprovação do ramo de atividade e do capital social, quando for o caso; e
- XVI- No caso de sociedades por ações, dos documentos de eleição de seus administradores: a inscrição do ato constitutivo, no de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício; e o decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País,



e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quanto a atividade assim o exigir.

XVII Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, emitida através do site [www.tst.jus.br/certidao](http://www.tst.jus.br/certidao), de acordo com a Lei nº 12.440, de 07/07/2011.

- 8.3. Nos termos do art. 43 da Lei Complementar 123, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal das micro e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a licitante for declarada vencedora do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização, nos termos da legislação pertinente.
- 8.3.1. A não regularização no prazo previsto implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei 8.666/93 e neste Edital e Anexos, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação para prosseguimento do certame em seus termos ulteriores ou revogar a licitação se decisão oportuna e conveniente, além de incidir a prescrição contida no art. 7º da Lei 10.520/02.
- 8.4. Os documentos necessários à habilitação, quando enviados ao pregoeiro, deverão ser apresentados em original, ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório ou mediante cotejo das cópias com os originais pelo pregoeiro ou por membro da equipe de apoio ou publicação em órgão de imprensa oficial.
- 8.5. Os documentos apresentados para habilitação deverão estar todos em nome da matriz ou todos em nome da filial, exceto aqueles que comprovadamente só possam ser fornecidos à matriz e referir-se ao local do domicílio ou sede do interessado.
- 8.6. Para os efeitos desta licitação, considera-se sede a matriz ou o único estabelecimento comercial, industrial e de prestação de serviços da empresa (mesmo CNPJ).
- 8.7. Em todas as hipóteses referidas nos 8.2.1 e 8.2.2 deste Edital, não serão aceitos protocolos, tampouco documentos com prazo de validade vencido.
- 8.8. Quando o documento e/ou certidões apresentados não informarem a sua validade deverão estar datados dos últimos 90 (noventa) dias, exceto a Certidão de que trata o inciso V do subitem 8.2.2, deste Edital.
- 8.9. A empresa que não enviar a documentação de habilitação via “fax” quando solicitado pelo (a) pregoeiro (a), ou que não protocolar sua proposta de preço, bem como a documentação de habilitação no prazo estabelecido neste Edital, será inabilitada e estará sujeita às penalidades previstas no Decreto 26.851/2006 e alterações posteriores.

## **9. DAS PENALIDADES**

### **9.1. Das Espécies**

- 9.1.1. As licitantes e/ou contratadas que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, estão sujeitas às seguintes sanções em conformidade com o **Decreto nº 26.851**, de 30/05/2006, publicado no DODF nº 103, de 31/05/2006, pg. 05/07, alterado pelos Decretos nºs 26.993/2006, de 12/07/2006 e 27.069/2006, de 14/08/2006 e 36.974/2015:



- I - advertência;
- II - multa; e
- III - suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal, por prazo não superior a 2 (dois) anos, e dosada segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.
  - a) para a licitante e/ou contratada que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal; a penalidade será aplicada por prazo não superior a 5 (cinco) anos, e a licitante e/ou contratada será descredenciada do Sistema de Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida;
- IV declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

9.1.2. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do subitem anterior poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

## **9.2. Da Advertência**

9.2.1. A advertência é o aviso por escrito, emitido quando a licitante e/ou contratada descumprir qualquer obrigação, seja quando o descumprimento da obrigação ocorrer durante o procedimento licitatório ou na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

## **9.3. Da Multa**

9.3.1. A multa é a sanção pecuniária que será imposta à contratada pelo ordenador de despesas do DER-DF, por atraso injustificado na entrega ou execução do contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:

- I 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;
- II 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias;
- III 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos incisos I e II deste subitem;



- IV 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/ nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e
- V 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.
- 9.3.2. A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666/93 e será executada após regular processo administrativo, oferecido à contratada a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3 do art. 86 da Lei nº 8.666/93, observada a seguinte ordem:
- I mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;
  - II mediante desconto no valor das parcelas devidas à contratada; e
  - III mediante procedimento administrativo ou judicial e execução.
- 9.3.3. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá à contratada pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços Mercado (IGP-M) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.
- 9.3.4. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.
- 9.3.5. Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:
- I o atraso não superior a 05 (cinco) dias; e
  - II a execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.
- 9.3.6. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o previsto do subitem 9.1.2 e observado o princípio da proporcionalidade.
- 9.3.7. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, a nota de empenho e/ou contrato deverão ser cancelados e/ou rescindidos, exceto se houver justificado interesse da unidade contratante em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias, que será penalizado na forma do inciso II do subitem 9.3.1.
- 9.3.8. A sanção pecuniária prevista no inciso IV do subitem 9.3.1 não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.

#### **9.4. Da Suspensão**

- 9.4.1. A suspensão é a sanção que impede temporariamente o fornecedor de participar de licitação e de contratar com a Administração, e, se aplicada em decorrência de licitação na modalidade pregão, ainda suspende o registro cadastral da licitante e/ou contratada no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, instituído pelo Decreto nº 25.966, de 23 de junho de 2005, e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores –



SICAF, de acordo com os prazos a seguir:

- I por até 30 (trinta) dias, quando, vencido o prazo de advertência, emitida pelo DER-DF, a licitante e/ou contratada permanecer inadimplente;
  - II por até 90 (noventa) dias, quando a licitante deixar de entregar, no prazo estabelecido no edital, os documentos e anexos exigidos, quer por via fax ou internet, de forma provisória, ou, em original ou cópia autenticada, de forma definitiva;
  - III por até 12 (doze) meses, quando a licitante, na modalidade pregão, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento na execução do seu objeto, falhar ou fraudar na execução do contrato; e
  - IV por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a licitante:
    - a) apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações, objetivando obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;
    - b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; e
    - c) receber qualquer das multas previstas no subitem anterior e não efetuar o pagamento;
- 9.4.2. A penalidade de suspensão será aplicada pelo Diretor Geral do DER-DF e será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal.
- 9.4.3. O prazo previsto no inciso IV poderá ser aumentado para até 05 (cinco) anos, quando as condutas ali previstas forem praticadas no âmbito dos procedimentos derivados dos pregões.

### **9.5. Da Declaração de Inidoneidade**

- 9.5.1. A declaração de inidoneidade será aplicada pelo Secretário de Estado, à vista dos motivos informados na instrução processual.
- 9.5.2. A declaração de inidoneidade prevista neste item 9.5 permanecerá em vigor enquanto perdurarem os motivos que determinaram a punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que a aplicou, e será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes de sua conduta e após decorrido o prazo da sanção.
- 9.5.3. A declaração de inidoneidade e/ou sua extinção será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, e seus efeitos serão extensivos a todos os órgãos/entidades subordinados ou vinculados ao Poder Executivo do Distrito Federal, e à Administração Pública, consoante disposto no art. 87, IV da Lei nº 8.666/1993.

### **9.6. Do Assentamento em Registros**

- 9.6.1. Toda sanção aplicada será anotada no histórico cadastral da empresa.
- 9.6.2. As penalidades terão seus registros cancelados após o decurso do prazo do ato que as aplicou.

### **9.7. Da Sujeição a Perdas e Danos**

- 9.7.1. Independentemente das sanções legais cabíveis, regulamentadas pelo Decreto nº 26.851/06 e suas alterações, previstas neste edital, a licitante e/ou contratada ficará sujeita, ainda, à composição das perdas e danos



causados à Administração pelo descumprimento das obrigações licitatórias e/ou contratuais.

## **10. DAS IMPUGNAÇÕES E DOS RECURSOS**

- 10.1. Para **impugnar** o presente Pregão qualquer licitante poderá fazê-lo até **2 (dois) dias úteis** que anteceder a abertura da sessão pública, na forma eletrônica preferencialmente pelo e-mail: [licitacaopregao@der.df.gov.br](mailto:licitacaopregao@der.df.gov.br), maiores informações através do número telefônico indicado no item 10.6.
- 10.1.1. Caberá ao (à) Pregoeiro (a), auxiliado pela unidade demandante dos serviços, decidir sobre a petição.
- 10.1.2. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, desde que altere a formulação da proposta de preços, será definida e publicada nova data para realização do certame.
- 10.2. **Os pedidos de esclarecimentos** referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro, **até três dias úteis anteriores** à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) ou pelo email [licitacaopregao@der.df.gov.br](mailto:licitacaopregao@der.df.gov.br).
- 10.2.1. As informações e/ou esclarecimentos serão prestados pelo Pregoeiro através do site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br). no *link* correspondente a este edital, ficando todas as licitantes obrigadas a acessá-lo para obtenção das informações prestadas pelo Pregoeiro.
- 10.3. Qualquer cidadão é parte legítima para impugnar edital de licitação por irregularidade na aplicação da Lei nº 10.520/2002, **até dois dias úteis anteriores** à data fixada para abertura da sessão pública, no protocolo do DER-DF no Setor de Administração Municipal, Bloco “C”, Ed. Sede do DER-DF, Térreo – PROTOCOLO.
- 10.4. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar **imediate e motivadamente** a intenção de recorrer, devendo registrar sua intenção em campo próprio disponibilizado no sistema no ícone “Recurso”, devendo o interessado, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da lavratura da ata, apresentar as razões do recurso, no protocolo do DER-DF no Setor de Administração Municipal, Bloco “C”, Ed. Sede do DER-DF, Térreo – PROTOCOLO. A apresentação de contra-razões dos demais licitantes ocorrerá no prazo de até 03 (três) dias úteis após o prazo do recorrente.
- 10.5. O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 10.6. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no Ed. Sede do DER-DF, localizado no SAM, Bloco C, CEP: 70.620-030, na sala da Comissão Julgadora Permanente, térreo. Telefone: (61)3111-5519. Pregoeiro(a): Rogério César Pereira.
- 10.7. A falta de manifestação imediata e motivada da intenção de interpor recurso, no momento da sessão do pregão, implicará decadência do direito da licitante de recorrer, podendo o (a) pregoeiro (a) adjudicar os objetos à(s) vencedora(s).
- 10.8. Caberá ao (à) Pregoeiro (a) receber, examinar e instruir os recursos impetrados contra suas decisões e o Diretor Geral do DER-DF a decisão final sobre os recursos contra atos do (a)



Pregoeiro (a), nos termos do art. 8º, IV c/c art. 11, VII, do Decreto 5.450/05.

- 10.9. Manifestada a intenção de interpor recurso, ficarão as demais licitantes intimadas para, querendo, apresentarem contra-razões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses, nos termos do art. 26, do Decreto 5.450/05.
- 10.10. Depois de decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, o Diretor Geral do DER-DF procederá a homologação do certame.
- 10.11. O recurso contra decisão do pregoeiro terá efeito suspensivo, nos termos do § 1º do art. 26 c/c art. 27, todos do Decreto 5.450/05.
- 10.12. Não serão conhecidos os recursos apresentados intempestivamente.

## **11. DA VIGÊNCIA, CONTRATO E VALIDADE**

- 11.1. O prazo de vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, mediante Termo Aditivo, com base no inciso II, artigo 57 da Lei nº 8.666/93, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que não haja denúncia de quaisquer das partes e, terá o seu extrato publicado na Imprensa oficial, que é condição indispensável para sua eficácia.
  - 11.1.1. A prorrogação do contrato será precedida de pesquisa para verificar se as condições oferecidas pela licitante contratada continuam mais vantajosas para o DER-DF.
- 11.2. A Administração convocará a empresa vencedora a assinar o Instrumento Contratual, dentro do prazo e condições estabelecidos, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Decreto nº 26.851/2006, no Decreto nº 26.993/2006, no decreto nº 27.069 e na Lei Federal nº 8.666/93 e alterações subsequentes.
- 11.3. O prazo para assinatura do contrato será de até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da intimação nesse sentido.
- 11.4. Por ocasião da celebração do contrato, será exigido da licitante vencedora a prestação de uma das seguintes garantias:
  - I - caução em dinheiro, ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda; (redação dada pela Lei nº 11.079, de 2004)
  - II- seguro-garantia; ou,
  - III - fiança bancária.
    - 11.4.1. Caberá ao contratado optar por uma das modalidades de garantia acima, no percentual de 2% (dois por cento) do valor do contrato (Lei n.º 8.666/93, art. 56, parágrafo 2º).
    - 11.4.2. A fiança bancária formalizar-se-á através de carta de fiança fornecida por instituição financeira que, por si ou pelos acionistas detentores de seu controle, não participem do capital ou da direção da licitante vencedora, sendo indispensável expressa



renúncia, pelo fiador, aos benefícios do artigo 827, do Código Civil de 2002.

11.4.3. Toda e qualquer garantia prestada pela licitante vencedora:

- a) somente poderá ser levantada após a extinção do contrato, e quando em dinheiro, atualizada monetariamente;
- b) poderá, a critério da Administração do DER-DF, ser utilizada para cobrir eventuais multas e/ou para cobrir o inadimplemento de obrigações contratuais, sem prejuízo da indenização eventualmente cabível. Nesta hipótese, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da notificação regularmente expedida, a garantia deverá ser reconstituída;
- c) ficará retida no caso de rescisão contratual, até definitiva solução das pendências
- d) administrativas ou judiciais.

11.4.4. Sem prejuízo das sanções previstas na lei e neste Edital, a não prestação da garantia exigida será considerada recusa injustificada em assinar o Contrato, implicando na imediata anulação da N.E (nota de empenho) emitida.

- 11.5. A execução do Contrato, bem como os casos nele omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhes supletivamente, os princípios de teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, na forma do artigo 54, da Lei n.º 8.666/93 combinado com o Inciso XII, do artigo 55, do mesmo diploma legal.
- 11.6. É facultado à Administração, quando o convocado não assinar o termo de contrato no prazo e condições estabelecidos, chamar os licitantes remanescentes, obedecida a ordem de classificação, conforme o disposto no Inciso XXIII, do artigo 4º da Lei 10.520/2002.
- 11.7. A recusa injustificada do licitante vencedor em assinar o Contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracteriza o descumprimento, sujeitando o infrator às penalidades legalmente estabelecidas.
- 11.8. O disposto no item anterior não se aplica aos licitantes convocados nos termos, do art. 64, parágrafo 2º da Lei n.º 8.666/93, de 21 de junho de 1.993, que não aceitarem a contratação, nas mesmas condições propostas pela adjudicatária, inclusive quanto ao prazo e preço.
- 11.9. A inexecução parcial ou total do contrato, de acordo com o artigo 78 da Lei 8.666/93, ensejará a sua rescisão e a penalização da empresa nos termos deste Edital e da Lei 8.666/93.
- 11.10. O contrato a ser firmado pode ser reajustado após transcorrido 1 (um) ano de sua vigência, em conformidade com a legislação pertinente.
- 11.11. Os preços constantes do Plano Básico de Serviços poderão ser reajustados conforme as regras estabelecidas pelo Órgão Regulador.
- 11.12. Será designado um executor para o contrato, ao qual serão incumbidas as atribuições contidas nas Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal (Decreto n.º 32.598/2010).
- 11.13. O índice de reajuste para compensar os efeitos das variações inflacionárias será o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA. (Decreto nº 36.246, DE 02 DE JANEIRO DE 2015).



## **12. DO PAGAMENTO**

- 12.1. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos abaixo relacionados:
- I- Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (Anexo XI da Portaria Conjunta PGFN/RFB nº 3, de 2.5.2007), observado o disposto no art. 4º do Decreto nº 6.106, de 30.4.2007;
  - II- – Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);
  - III- – Prova de regularidade para com a Fazenda Federal mediante apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida da União, expedida pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional – PGFN ou pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, em plena validade;
  - IV- – a empresa sediada, domiciliada ou com filial no Distrito Federal, deverá apresentar, também, prova de quitação com a Fazenda do Distrito Federal (Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal);
  - V- – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho, nos termos da Lei 12.440/2011, em plena validade.
- 12.2. O pagamento será efetuado até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento.
- 12.3. Nenhum pagamento será efetuado à licitante enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária (quando for o caso).
- 12.4. Caso haja multa por inadimplemento contratual, será adotado o seguinte procedimento:
- I- Se o valor da multa for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.
- 12.5. Para as empresas com sede ou domicílio no Distrito Federal, com créditos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), os pagamentos serão feitos exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário junto ao Banco de Brasília S/A – BRB. Para tanto deverão apresentar o número da conta corrente e agência onde deseja receber seus créditos, de acordo com o Decreto n.º 32.767 de 17/02/2011, publicado no DODF nº 35, pág.3, de 18/02/2011.

## **13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 13.1. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório;



- 13.2. Responsabilizar-se por quaisquer danos pessoais e/ ou materiais, causados por técnicos (empregados) e acidentes causados por terceiros, bem como pelo pagamento de salários, encargos sociais e trabalhistas, tributos e demais despesas eventuais, decorrentes da prestação dos serviços;
- 13.3. Responsabilizar-se das eventuais despesas para execução do serviço solicitado, qualquer que seja o valor, e cumprir todas as obrigações constantes do(s) Anexo(s) deste Ato Convocatório;
- 13.4. Comprovar, mês a mês, o efetivo recolhimento dos encargos sociais incidentes sobre a folha de pagamento dos empregados destinados para a prestação dos serviços;
- 13.5. Constitui obrigação da contratada o disposto no Termo de Referência (Anexo I) do presente edital.

#### **14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 14.1. Indicar o executor interno do Contrato, conforme Art. 67 da Lei 8.666/93 e Dec. 16.098/94, Art. 13, Inciso II e § 3º;
- 14.2. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a Contratada;
- 14.3. Fornecer e colocar à disposição da Contratada, todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços;
- 14.4. Notificar, formal e tempestivamente, a contratada sobre as irregularidades observadas no serviço;
- 14.5. Notificar a Contratada, por escrito e com antecedência sobre multas, penalidades quaisquer débitos de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do Objeto Contratado.

#### **15. DA FISCALIZAÇÃO**

- 15.1. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por executor interno do ajuste, especialmente designado pelo DER-DF, que anotará em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário a regularização das faltas ou defeitos observados, além das atribuições contidas nas Normas de Execução Orçamentária e Financeira do Distrito Federal;
- 15.2. Não obstante a Contratada seja única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços definidos neste edital e seus anexos, a Contratante reserva-se o direito de exercer a mais ampla fiscalização sobre os serviços, por intermédio de representante especificamente designado, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, podendo:
  - I- Sustar a execução de qualquer trabalho que esteja sendo feito em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se torne necessária;
  - II- - Exigir a substituição de qualquer empregado ou preposto da contratada que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços;
  - III- - Determinar a reexecução dos serviços realizados com falha, erro ou negligência, lavrando termo de ocorrência do evento;
- 15.3. O serviço deverá ser entregue conforme disposto no Anexo I;



- a) será recebido o serviço:
    - I- – provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da comunicação escrita do contratado;
    - II- – definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de observação, ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, observado o disposto no art. 69 da Lei 8.666/93;
  - b) após o recebimento definitivo do objeto, será atestada a Nota Fiscal para efeito de pagamento;
  - c) o recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança da obra ou do serviço, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato;
- 15.4. se a licitante vencedora deixar de entregar o serviço dentro do prazo estabelecido sem justificativa por escrito, aceita pela Administração, sujeitar-se-á às penalidades impostas neste Edital;
- 15.5. a Contratante poderá a seu exclusivo critério, por conveniência administrativa, dispensar o recebimento provisório dos serviços e produtos, nos termos do artigo 74, inciso II, da Lei 8.666/93.

## **16. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

- 16.1. Os serviços deverão ser executados nos locais indicados pela contratada, de acordo com o preestabelecido no Anexo I (Termo de Referência) deste edital.

## **17. DA DOTAÇÃO**

- 17.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos provenientes da fonte: 237, função 26, Subfunção 126, Programa 6001 Ação/Subtítulo 2557/2569

## **18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 18.1. Todo e qualquer pedido de alteração do Contrato/Nota de Empenho oriundo deste Edital será dirigido à autoridade responsável por sua emissão, a quem caberá o deferimento ou não do pedido.
- 18.2. Quando ocorrer discordância ou inversão de numeração de itens, poderá o (a) pregoeiro (a), fazer as correções que julgar necessárias para o seu aproveitamento, no interesse da Administração.



- 18.3. A(s) licitante(s) vencedora(s) ficará(ão) obrigada(s) a entregar os materiais descritos na Nota de Empenho, no local nela indicado, sem que isso implique em acréscimo nos preços constantes das propostas;
- 18.4. A critério do pregoeiro, que deverá justificar previamente no chat de mensagens, o prazo de 30 (trinta) minutos para o envio de documentos por meio de fax, poderá ser prorrogado pelo tempo que se julgar necessário
- 18.5. A autoridade competente poderá, em qualquer fase do processo licitatório, desclassificar a proposta da licitante que for declarada inidônea na área da Administração Pública.
- 18.6. Ao DER-DF fica reservado o direito de revogar a licitação por razões de interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, e o dever de anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, nos termos do artigo 49 da Lei n.º 8.666/93.
- 18.7. A contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial (Lei n.º 8.666/93, art.65, §§ 1º, 2º, II).
- 18.8. Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados,
- 18.9. implicarão na revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso (Lei n.º 8.666/93, art. 65, § 5º).
- 18.10. Os prazos referidos neste Edital só se iniciam e vencem em dia de expediente no órgão ou na entidade.
- 18.11.
- 18.12. É vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste Pregão;
- 18.13. O resultado de julgamento do certame será publicado no Diário Oficial do Distrito Federal.
- 18.14. O foro para dirimir questões relativas ao presente edital será o de Brasília – DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.
- 18.15. Os casos omissos e demais dúvidas suscitadas serão dirimidas pelo (a) Pregoeiro (a), no endereço e telefone mencionado no item 10. 6.
- 18.16. Havendo irregularidade neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate



à Corrupção, no telefone 0800-6449060.

Brasília, 02 de junho de 2017.

Célia Maria Siqueira Leal  
Diretora de Materiais e Serviços



## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. OBJETO –

- 1.1. O presente termo de referência tem por objeto a contratação de empresa especializada em serviços de atendimento e suporte técnico remoto/presencial e suporte ao ambiente computacional de infraestrutura e processos de execução em 1º, 2º, e 3º níveis, segundo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library) em grau crescente de especialização, que possua capacitação técnica necessária para atender a execução de tarefas demandadas, incluindo garantia, e digitalização de documentos, para cobrir as necessidades das atividades do Departamento de Estradas e Rodagens do Distrito Federal, conforme especificações técnicas constantes no presente Termo de Referência e seus Anexos.
- 1.1.1. Os locais de prestação dos serviços serão na cidade de Brasília – DF, Distritos Rodoviários, e Postos do Batalhão de Policiamento Rodoviário da Polícia Militar do Distrito Federal mantidos pelo DER/DF, todos situados no Distrito Federal conforme detalhado no item 7.3.
- 1.1.2. Os serviços objeto da contratação serão medidos em UST – Unidade de Serviço Técnico

#### 2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

##### 2.1. Alinhamento em relação às necessidades de negócio

- 2.1.1. O Planejamento Estratégico Institucional – PEI, 2012/2022, amplamente discutido no DER/DF e consolidado pela Coordenação de Planejamento – COPLAN, em atendimento ao estabelecido pelo Decreto 27.691/2007, traz como missão desta Autarquia a de “Assegurar a Qualidade da Infraestrutura Viária, do Trânsito e da Mobilidade nas Rodovias do Distrito Federal, comprometida com o Desenvolvimento Sustentável”. O mesmo documento estabelece a visão institucional como a de “Ser uma Instituição de Excelência para os Usuários do Sistema Rodoviário do Distrito Federal – SRDF, proporcionando maior fluidez no Trânsito e na Mobilidade, assim como, Segurança, Conforto e Economia nas Rodovias da Capital Federal”. Convergindo para a visão e missão, o PEI, dentro da perspectiva de aprendizado e crescimento, estabelece algumas competências a serem desenvolvidas, dentre as quais o presente documento destaca a de “Aperfeiçoar e Adequar a Infraestrutura Tecnológica Adotando as Melhores Práticas de Governança de TI”, incumbência atribuída a área de TI do DER/DF.
- 2.1.2. Na atualidade, as organizações abandonaram a concepção da área de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC como área meio. A nova visão adotada pelas organizações percebe a área de TIC como importante forma de controle e gestão da informação, além dos ganhos de produtividade, padronização e continuidade trazidos pela área. Essa nova visão se deve ao seu papel estratégico dentro das organizações. Os serviços de TIC são fundamentais para o bom desempenho das atividades do DER/DF, devendo esses serviços propiciarem a execução de suas atividades e processos de negócio necessários, mantendo o nível de relação com os requisitos organizacionais conforme os



indicadores de desempenho estabelecidos, de forma a garantir padrões adequados de qualidade e eficiência.

- 2.1.3. Em 2016, foi editado o Decreto nº 37.574/2016, aprovando a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação – EGTI para o período de 2016 a 2019, elaborada pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação – CGTIC, instituído no âmbito do Governo do Distrito Federal por meio do Decreto 37.354/2016. A EGTI é a base norteadora dos órgãos da Administração na elaboração de seus Planos Diretores de Tecnologia da Informação – PDTI's, sendo portanto um instrumento de Estado que contém perspectivas, diretrizes e metas para a área de TIC.
- 2.1.4. Para atingir com excelência a missão institucional do DER/DF, defende-se que o nível de organização, atualização, padronização e continuidade dos serviços em TI são aspectos de alta relevância, o que necessariamente demanda investimentos. O DER/DF pela sua importância governamental, atuando fortemente na construção, manutenção, educação, mobilidade e fiscalização da malha rodoviária do DF, vem historicamente utilizando recursos de TI para melhor desempenhar suas atividades. Nesse sentido, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, 2014/2016, o qual entrará em revisão para o triênio 2017 a 2019, elenca diversos projetos necessários.
- 2.1.5. Apesar da necessidade de revisão desse importante instrumento de gestão de TIC, a presente demanda não deixa de guardar estreita relação com os objetivos do PDTI, quais sejam: melhorar a qualidade dos serviços por meio da capacitação e da inserção das melhores práticas de TIC no âmbito da organização; e aperfeiçoar os instrumentos de governança e gestão de TIC. Em relação aos princípios e diretrizes do PDTI o mesmo ocorre, ou seja, a presente demanda converge para: preferência pela contratação de atividades executivas, permitindo que os servidores públicos efetivos se concentrem nas atividades de Gestão; todos os serviços e processos de TIC críticos para o DER/DF devem ser monitorados; garantir o atendimento de qualidade aos usuários; e garantir a segurança, integridade, disponibilidade e acesso à informação. Do mesmo modo, o objeto aqui pretendido está alinhado com a nova EGTI 2016 a 2019 do Governo.
- 2.1.6. Atualmente o parque computacional do DER/DF é composto por máquinas servidoras de arquivos, de banco de dados e de soluções sistêmicas. Também integra este parque estações de trabalho comuns, estações de trabalho gráficas, estações de trabalho para desenvolvimento de sistemas, notebooks, smartphones, além de ativos de rede como suítes, roteadores, protetores, armazenadores de dados, equipamentos para criação de cópia de arquivos digitais, telefonia sobre protocolo internet, pontos de acesso sem fio, torres e antenas de comunicação de dados via rádio, fibra ótica, dentre outros. Devido a essa diversidade e complexidade, se faz necessário a utilização não só de softwares de apoio e de gestão, mas também de suporte técnico especializado em diversos níveis, o que é decisivo para uma melhor disponibilidade dos serviços corporativos. Mesmo em sua versão atual, o PDTI detalha em seu item 9 (nove) o censo tecnológico do DER/DF o qual está disponível em <<http://www.der.df.gov.br/o-der/governancatic.html#>>. O parque computacional do DER/DF poderá ser mais detalhadamente comprovado no momento da vistoria técnica.



2.1.7. Ainda em relação ao parque computacional, é importante destacar que o DER/DF possui unidades descentralizadas, sendo uma Sede na Asa Norte; um Parque Rodoviário com várias Unidades Administrativas em Sobradinho (oficina, fabricação de placas, 2º Distrito Rodoviário, laboratório, escola vivencial de trânsito, dentre outras); um Distrito Rodoviário em Planaltina (1º DR); um Distrito Rodoviário em Samambaia (3º DR); um Distrito Rodoviário na região do Paranoá (4º DR); e um Distrito Rodoviário em Brazlândia (5º DR), além dos postos do BPRV conforme detalhado no objeto deste processo licitatório. Esta peculiaridade reforça a necessidade de softwares e suporte técnico especializado eficientes para uma boa gestão possibilitando, por exemplo, o acesso remoto para suporte ao usuário final nessas Unidades, e o monitoramento da disponibilidade e qualidade dos serviços corporativos. A distribuição de estações de trabalho comuns por localidade é mostrada no quadro a seguir:

QUANTIDADE DE COMPUTADORES POR LOCALIDADE	
LOCAL	COMPUTADORES
PARQUE (Sobradinho)	230
SEDE (Asa Norte)	265
1º DR (Planaltina)	10
3º DR (Samambaia)	36
4º DR (Paranoá)	6
5º DR (Brazlândia)	17
BPRV Estrutural	4
BPRV Planaltina	2
BPRV Lago Sul	3
BPRV Samambaia	4
<b>TOTAL</b>	<b>577</b>

2.1.8. Como consumidores dos serviços de TIC, o DER/DF possui hoje um público interno da ordem de 1.200 (mil e duzentas) pessoas (servidores efetivos, não efetivos, terceirizados, aprendizes e estagiários). Em relação ao consumo externo ele ocorre via site oficial do DER/DF com a disponibilização de serviços como autorizações especiais de trânsito, permissões de ocupação de faixa de domínio, serviços vinculados a multas de trânsito, serviços vinculados a licitações e contratos, serviços vinculados a educação de trânsito, dentre outros. Para dá suporte a todos esses serviços o DER/DF conta hoje apenas com 12 (doze) colaboradores efetivos, os quais não conseguem se dedicar de forma exclusiva às atividades de gestão, conforme preconiza o Decreto Lei 200/1967. Pela Resolução nº 211 de 15/12/2015 do Conselho Nacional de Justiça o mínimo necessário de servidores do quadro permanente deveria ser de 35 (trinta e cinco), isso considerando apenas os atuais consumidores internos dos recursos de TIC.

2.1.9. Por conta dessa insuficiência de suporte técnico especializado, especialmente para atividades executivas, a TI do DER/DF conta com contrato de suporte técnico especializado de 1º, 2º, e 3º níveis. Este serviço atualmente é mantido por meio do contrato 016/2011, processo 113004486/2011, o qual foi prorrogado em caráter emergencial por mais 12 (doze) meses, conforme Termo Aditivo assinado em 28/06/2016. Esse contrato tem por objeto a “execução de serviços especializados de Tecnologia da



Informação – TI, contemplando a administração de sistemas gerenciadores de bancos de dados, monitoramento presencial ou remoto, sustentação de sistemas, administração de sistemas operacionais (Windows, Linux, AIX, etc.), instalação, configuração e administração de sistemas corporativos, administração de sistemas de segurança, gerenciamento de conectividade e ativos de rede, administração e operação de sistemas de backup, administração de equipamentos de armazenamentos de dados e resolução dos chamados de suporte a usuários”.

2.1.10. A contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte a um ambiente computacional e de infraestrutura de redes proporciona uma adequação aos conceitos e expectativas de entrega de valor, baseado em efetiva produtividade, combinada com a disponibilidade dos recursos técnicos necessários para atender às demandas, distribuídas de acordo com a complexidade de cada atividade desses atendimentos. Uma eventual indisponibilidade desses serviços causaria impactos severos aos trabalhos, sejam eles finalísticos ou de apoio, podendo até mesmo impedir ou dificultar as ações institucionais e causar prejuízos de difícil mensuração ao DER/DF. Ademais, a contratação está de acordo com o PEI 2012 a 2022, conforme quadro a seguir:



**METAS DO PEI 2012 a 2022 A SEREM ALCANÇADAS**

<b>Id</b>	<b>Iniciativa estratégica</b>	<b>Unidade</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Tendência</b>	<b>Descrição</b>	<b>Marco crítico</b>
2.9	Ampliar gerenciamento e segurança de rede	Qtd. de Soluções	Somatório do número de equipamentos, licenças de uso e pontos de acessos adquiridos e implantados, dividido pelo universo aferido. Evolução do percentual por ano, conforme a distribuição das ações.	Elevar	Ampliar o gerenciamento e a segurança da rede, a partir da aquisição de soluções ( <i>hardware/software/serviço</i> ) específicas, visando segurança, redundância, integridade e disponibilidade dos dados.	Escolha da solução; Recursos financeiro; Capacitação técnica
4.1	Ampliar governança de TI	Qtd. de Soluções	Unidade de Serviço Técnico (UST) prestado por ano, com incremento de 10% em relação a V0.	Elevar	Ampliar a governança de rede, a partir do aumento dos contratos de apoio, visando segurança, salvaguarda, disponibilidade, gerenciamento, manutenção preventiva e corretiva, suporte aos usuários, suporte aos gestores de TI, e demais aspectos relevantes, ligados direta ou indiretamente a rede corporativa de dados existente no DER/DF.	Recursos financeiros

2.1.11. Esta contratação permitirá a continuidade da prestação de serviços voltada à realidade do DER/DF. Mantém o perfil de prestação de serviço de tecnologia da informação envolvendo suporte e manutenção, com implementação de tecnologias de informática, e da garantia de sustentação dessa infraestrutura e de seus serviços. Esse processo de contratação de atividades operacionais, técnicas e/ou especializadas vem se tornando cada vez mais intenso nas organizações, sejam elas de natureza pública ou privada. No caso específico do segmento de informática, o referido processo baseado em disponibilidade de serviços, tem se acelerado nos últimos anos, em decorrência das normas legais, de orientações do Tribunal de Contas da União – TCU e do seu comprovado sucesso. Ele desonera as organizações dos altos custos de operação e manutenção da infraestrutura do ambiente de tecnologia da informação, especialmente quanto aos esforços diretos e indiretos de manutenção e para aperfeiçoamento de quadro de profissionais especializados nestas atividades.



- 2.1.12. A presente contratação contribuirá para melhorar a governança de TI no DER/DF, bem como na implementação dos controles que deverão ser empreendidos para dotar a Autarquia de práticas de governança de TI baseadas em padrões nacionais e internacionais, tais como ITIL, PMBOK e Normas ISO. A biblioteca Information Technology Infrastructure Library – ITIL é uma referência para processos de trabalho ligados a suporte de serviços, que compõe um dos quatro domínios do modelo COBIT e atualmente é bastante integrada com esse modelo. O Project Management Body of Knowledge - PMBOK é um guia de melhores práticas orientadas à gerência de projetos, compilado pelo Project Management Institute – PMI. O conjunto de normas da International Standard Organisation – ISO são voltadas à segurança da informação, que é derivada da norma britânica BS7799 e foi substituída pela família de normas 27000.
- 2.1.13. O atendimento a todas as unidades do DER/DF espalhada pelo Distrito Federal foi agrupado em um único processo licitatório, tendo em vista que a execução dos trabalhos nas diferentes unidades por diferentes empresas inviabiliza a gestão centralizada, controle e padronização de recursos e procedimentos técnicos, o que pode comprometer a qualidade dos serviços e a segurança dos sistemas. Os dados referentes aos chamados registrados no ano de 2016 estão demonstrados nas tabelas a seguir:

QUANTIDADE DE CHAMADOS POR LOCALIDADE - 2016	
LOCAL	QUANTIDADE
Parque Rodoviário – Sobradinho	1474
Sede – Asa Norte	6240
1º DR – Planaltina	180
2º DR – Parque Rodoviário - Sobradinho	150
3º DR – Samambaia	300
4º DR – Paranoá	150
5º DR – Brazlândia	180
Posto BPRV Estrutural	64
Posto BPRV Planaltina	43
Posto BPRV Lago Sul	20
Posto BPRV Samambaia	105
<b>TOTAL</b>	<b>8906</b>

CHAMADOS 2016 POR NÍVEL		
Nível	Qtd.	%
1º nível	1621	18,20%
2º nível	4855	54,51%
3º nível	2430	27,28%
<b>Total</b>	<b>8906</b>	<b>100,00%</b>

- 2.1.14. A gestão unificada proporciona maior ganho em economia de escala para a Administração, uma vez que o modelo ora proposto requer um componente de gestão muito acentuado e nas unidades fora da sede não se tem volume de serviços



que compense esse custo. A contratação dos serviços por localidades gera também maior custo de controle e acompanhamento para a Administração, afastando-se dos princípios da eficiência e da economicidade. Desta forma, a unificação de fornecedor, além da padronização dos serviços de suporte técnico (remoto e presencial) e suporte ao ambiente computacional de infraestrutura, visa agregar valor e obtenção de resultados eficazes. Considerando esses aspectos e os dados de 2016, a prestação ocorrerá com maior concentração de esforços na Sede e no Parque Rodoviário, e em menor grau de demanda nos demais pontos.

- 2.1.15. Conforme detalhes do contrato atual aqui já apontados, os serviços pretendidos neste novo procedimento de contratação estão sendo executados por empresa terceirizada, cuja responsabilidade maior é a disponibilização dos serviços com suporte remoto e presencial (contemplando a manutenção de hardware e software) a computadores, correio eletrônico, infraestrutura de rede, operação e gerenciamento de backbone e de redes locais, firewall, segurança da informação em nível institucional, servidores web, telefonia (convencional e IP), comunicação de dados e sistemas de informação corporativos (consultoria), e, eventualmente, serviços de consultoria de especialistas em redes e banco de dados. Os recursos em tecnologia da informação utilizados no DER/DF compreendem computadores com diferentes capacidades de processamento e armazenamento, desde desktops e notebooks de uso geral a computadores e estações servidoras com configuração específica para atender requisitos de missões e operações científicas de alto nível de complexidade.
- 2.1.16. Todo o ambiente computacional do DER/DF deverá ser gerido de forma a garantir a governança adequada desta plataforma proporcionando controle dos ativos disponíveis aos usuários (desktops, notebooks, estações servidoras, scanners, recursos de impressão, recursos de digitalização, dentre outros), controle dos ativos de rede (roteadores, switches, redes sem fio, dentre outros), gerenciamento completo da segurança da informação (firewalls integrados, mecanismos antivírus, mecanismos antispam, dentre outros), controle de serviços oferecidos aos usuários (correio eletrônico, servidores FTP, plataforma Intranet/Internet, dentre outros), gerenciamento de mudanças e controle de aplicações de gestão disponíveis para a comunidade interna e externa (sistemas administrativos).
- 2.1.17. O modelo proposto nesta contratação contempla o atendimento dos chamados de suporte ao atendimento em um Service Desk que se enquadra com as melhores práticas da ITIL sendo o ponto único de contato para toda a TI do DER/DF. Os chamados são encaminhados via telefone e pelo sistema de gestão de demandas - CITSMART, sendo que em torno de 20% (vinte por cento) – dados de 2016 – dos incidentes são resolvidos remotamente em 1º nível, obedecendo a um padrão de atendimento baseado em um Acordo de Nível de Serviço, com acompanhamento de indicadores de desempenho dos serviços de todas as unidades do DER/DF. Esse modelo de serviços do DER/DF, em seu contrato atual, já evidenciou economia de escala sensível em esforços de gestão, em eficiência e economicidade.
- 2.1.18. Dessa forma, com fulcro em inúmeros outros processos de contratação e diretrizes, processos licitatórios anteriores, para esta solução, mantendo similaridade ao contrato atual e como proposta de melhoria de gestão, optou-se por utilizar a Unidade de Serviço Técnico (UST) como unidade de medida para o pagamento da contratada, permitindo o DER/DF mensurar os resultados e o atendimento aos níveis de serviço especializado para esses



sistemas.

**IN nº. 02/2008-SLTI/MPOG, de 30 de abril de 2008**

*“Art. 11. A contratação de serviços continuados deverá adotar **unidade de medida que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da contratada**, e que elimine a possibilidade de remunerar as empresas com base na quantidade de horas de serviço ou por postos de trabalho.*

*[...]*

*§ 3º Os critérios de aferição de resultados deverão ser preferencialmente dispostos na forma de Acordos de Nível de Serviços, conforme dispõe esta Instrução Normativa e que deverá ser adaptado às metodologias de construção de ANS disponíveis em modelos técnicos especializados de contratação de serviços, quando houver”.(g.n)*

**Súmula 269 TCU**

*“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a **resultados ou ao atendimento de níveis de serviço**, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.”(g.n.).*

## 2.2. Justificativa do uso da fonte de multas de trânsito

- 2.2.1 Considerando a escassez de recursos da fonte do Tesouro, a qual tem sustentado o pagamento total dos custos em suporte de TI para todos os setores do DER/DF, incluindo as áreas destinadas à gestão e fiscalização de trânsito, quais sejam, Superintendência de Trânsito – SUTRAN e Batalhão de Policiamento Rodoviários – BPRv, o qual possui convênio com o DER/DF, se propõe que o suporte especializado de TI a essas áreas por meio da presente contratação sejam custeadas com recursos oriundos da fonte de Multas de Trânsito.
- 2.2.2 Do mesmo modo, outras áreas que por suas atividades finalísticas se enquadrem na legislação que regulamenta a utilização de recursos oriundos de Multas Trânsito, sugere-se também sua utilização na presente contratação. Sendo assim, o percentual final a ser adotado é a média aritmética dos seguintes critérios, sem excluir outros que surgirem: “**A**” quantidade de sistemas específicos custeados pela fonte de multas; “**B**” quantidade de estações que acessam rotineiramente sistemas específicos custeados pela fonte de multas, e quantidade de estações destinadas para a SUTRAN e BPRv; “**C**” quantidade de chamados que pela origem se enquadram nos critérios “**A**” ou “**B**”.
- 2.2.3 Sendo assim, a fonte a ser utilizada para o custeio do suporte técnico especializado aos recursos de TIC, objeto do presente contrato, e considerando os critérios constantes do item anterior, poderá ser a com recursos oriundos da fonte de arrecadação de Multa de Trânsito, em consonância com o disposto no Código de Trânsito Brasileiro, Artigo 320 da Lei 9.503/1997, e especificados na Resolução nº 638, de 30 de novembro de 2016, do Conselho Nacional de Trânsito – CONTRAN. Os critérios estipulados estão de acordo especialmente com os trechos a seguir em destaque:

**Lei 9.503/1997, que instituiu o Código de Trânsito Brasileiro**

*Art. 320, CTB. A receita arrecadada com a cobrança das multas de trânsito será aplicada, exclusivamente, em sinalização, engenharia de tráfego, de campo, policiamento, fiscalização e educação de trânsito.*



**Resolução nº 638/2016 - CONTRAN, que dispõe sobre as formas de aplicação da receita arrecadada com a cobrança das multas de trânsito, conforme previsto no caput do art. 320 da Lei 9.503/1997.**

*Art. 4º. São considerados elementos de despesas com sinalização:*

...

*VIII – painel eletrônico;*

*IX – aplicativo e equipamento de tecnologia da informação destinados ao controle da sinalização – grupos focais, controladores de tráfego, semáforos para pedestre, repetidores, contadores regressivos e outros sistemas semafóricos.*

...

*XI – manutenção, conservação e funcionamento de sinalização eletroeletrônica;*

...

*Art. 6º. São considerados elementos de despesas com engenharia de tráfego:*

...

*IX – aquisição, conservação e manutenção de equipamentos necessários ao levantamento de dados de engenharia de tráfego;*

*X – aquisição, conservação e manutenção de equipamentos necessários à atualização do cadastro de projetos do sistema viário;*

...

*Art. 8º. São considerados elementos de despesas com engenharia de campo os procedimentos executivos em vias e ou rodovias para:*

...

*XIV – aquisição, conservação e manutenção de equipamentos e materiais necessários ao levantamento de dados de engenharia de campo;*

...

*Art. 10º. São considerados elementos de despesas com policiamento e fiscalização:*  
*II - material e equipamento para policiamento;*

...

*XI – armazenamento de imagens para controle de infração de trânsito, relativos às notificações de autuação e de penalidade;*

...

*XVI – aquisição, locação, manutenção e configuração de talão eletrônico;*

...

*XXI – implementação, informatização e manutenção de sistemas informatizados para processamento de multas de trânsito e demais procedimentos relativos;*

*XXII – serviços de terceiros necessários ao exercício do policiamento e da fiscalização de trânsito.*

...

*Art. 12. São considerados elementos de despesas com educação de trânsito:*

...

*II – aplicativos e equipamentos de informática destinados à educação de trânsito;*

*III – equipamento de áudio e vídeo destinados à educação de trânsito;*

...

*XVI – gerenciamento de banco de dados e informações das ações de educação de trânsito;*

2.2.4 Em relação ao critério “A”, a planilha a seguir detalha as quantidades de sistemas custeados pela fonte de Multas, o que considera justificativas já constantes em processos (SIDER, processo 113002346/2013; MAKER – SISEVI, SISPLAC, processo 113005679/2010; RADAR processo 113002947/2016), ou sistemas que pelas suas funcionalidades é possível enquadrá-los dentro da resolução do 638/2016 do CONTRAN que disciplina a utilização de recursos oriundos de Multas de trânsito.



### CRITÉRIO “A” – Relação de Sistemas x Fonte de Recursos e Área

Sq.	Sistema	Descrição Resumida	Fonte	Área
1	ACT	Módulo SIDER de Acidente de Trânsito	Multas	SUTRAN
2	AET	Módulo SIDER de Autorização Especial de Trânsito	Multas	SUTRAN
3	FXD	Módulo SIDER de Faixa de Domínio	Multas	SUOPER
4	OAE	Módulo SIDER de Obras de Artes Especiais	Multas	SUTEC
5	SAM	Módulo SIDER de Administração da Manutenção	Multas	SUOBRA
6	SGF	Módulo SIDER de Gerenciamento Financeiro	Tesouro	SUAFIN
7	SCO	Módulo SIDER de Custos e Orçamentos	Tesouro	SUTEC
8	CQM	Módulo SIDER de Cálculo dos Quantitativos de Medições	Tesouro	SUOBRA
9	SMO	Módulo SIDER de Medições de Obras	Tesouro	SUOBRA
10	SCR	Módulo SIDER de Cadastro Rodoviário (SRDF)	Multas	DG/COPLAN
11	SISMAT	Sistema de Materiais	Tesouro	SUAFIN
12	SISPAT	Sistema de Patrimônio	Tesouro	SUAFIN
13	SISMAE	Sistema de Manutenção de Equipamentos	Tesouro	SUAFIN
14	SISEVI	Sistema de Educação Viária (Transitolândia)	Multas	TRANSITOLÂNDIA
15	SISCOP	Sistema de Controle Operacional (apoio ao agentes)	Multas	SUTRAN
16	SISPES	Sistema de Pessoal	Tesouro	SUAFIN
17	SISVISITANTE	Sistema de Visitantes	Tesouro	SUAFIN
18	SISCAS	Sistema de Controle do Auxílio Saúde	Tesouro	SUAFIN
19	SISPLAC	Sistema de Placas	Multas	SUOPER
20	SISDOC	Sistema de Documentos	Tesouro	SUAFIN
21	CITSMART	Sistema de Governança de TI	Tesouro	DG/CTINF
22	RADAR	Sistema de Gestão de Infrações e Penalidades de Trânsito	Multas	SUTRAN
23	PROJECT WISE	Solução de Gerenciamento de Documentos de Engenharia	Multas	SUTEC

Critério "A" - Resumo		
Fonte	Qtd. Sistemas	Percentual
Multas	11	47,83%
Tesouro	12	52,17%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>



2.2.5 Em relação ao critério “B”, a planilha a seguir detalha as quantidades:

<b>Critério "B" - quantidade de estações que acessam rotineiramente sistemas específicos custeados pela fonte de multas, e quantidade de estações destinadas para a SUTRAN e BPRv</b>				
Área	Qtd. Estações	Multas	Tesouro	Sistemas Fonte MULTAS
DG	110	7	103	SCR
SUTEC	69	10	59	OAE
SUOBRA	10	7	3	SAM, FXD, OAE
1 DR	10	4	6	SAM, FXD, OAE
2 DR	15	6	9	SAM, FXD, OAE
3 DR	19	8	11	SAM, FXD, OAE
4 DR	10	4	6	SAM, FXD, OAE
5 DR	15	6	9	SAM, FXD, OAE
SUTRAN e BPRv	147	147	0	ACT, AET, SISEVI, SISCOP, DEVINFO
SUOPER	61	17	44	FXD, SISPLAC
SUAFIN	111	0	111	
<b>Total</b>	<b>577</b>	<b>216</b>	<b>361</b>	
<b>Percentual</b>	<b>100,00%</b>	<b>37,44%</b>	<b>62,56%</b>	

2.2.6 Em relação ao critério “C”, a planilha a seguir detalha as quantidades:

<b>Critério "C" - Chamados SUTRAN e BPRv 2016</b>		
Área	Qtd.	%
SUTRAN e BRPv	2107	23,66%
Demais áreas	6799	76,34%
<b>Total</b>	<b>8906</b>	<b>100,00%</b>

2.2.7 A planilha a seguir mostra a média aritmética dos critérios “A”, “B” e “C”, sendo portanto o percentual final máximo a ser adotado para fins de utilização dos recursos oriundos da fonte de Multa na presente contratação:

<b>MÉDIA ARITIMÉTICA Critérios "A", "B" e "C"</b>				
FONTE	Critério "A"	Critério "B"	Critério "C"	Média
Multas	47,83%	31,89%	23,66%	<b>34,46%</b>
Tesouro	52,17%	68,11%	76,34%	<b>65,54%</b>



### 2.3. Fundamentação Jurídica

- 2.3.1. Constituição Federal de 1988 – artigos nº 37, inciso XXI, §§ 1º, 4º, 5º, 6º; 71, inciso X, §§ 1º e 2º; 170, IX; 173; 175, Parágrafo Único, I a IV; 195, § 3º);
- 2.3.2. Decreto Lei 200 de 25 de fevereiro de 1967 – dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências;
- 2.3.3. Lei 8.666 de 21 de junho de 1993 – regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações na esfera dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- 2.3.4. Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2016 - institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis no 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei no 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar no 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis no 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999.
- 2.3.5. Lei nº 10.520, de 17 de julho 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 contratação de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- 2.3.6. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 – regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- 2.3.7. Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000 – aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para a contratação de bens e serviços comuns;
- 2.3.8. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 – regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento;
- 2.3.9. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – regula o acesso a informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;
- 2.3.10. Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005 – regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para contratação de bens e serviços comuns, e dá outras providências;



- 2.3.11. Acórdão nº 1099/2008 – Plenário Tribunal de Contas da União – TCU – Manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a opção pelo não-parcelamento mostra-se adequada, no mínimo do ponto de vista técnico;
- 2.3.12. Acórdão nº 144/2008 – Plenário Tribunal de Contas da União – TCU – Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL.
- 2.3.13. Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- 2.3.14. Súmula 269, Tribunal de Contas da União, nas contratações de serviços de TI deve haver vínculo com resultado ou atendimento a níveis de serviço;
- 2.3.15. Decreto Federal nº 2.271, de 7 de julho de 1997, que dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- 2.3.16. Decreto Distrital nº 37.667, de 29 de setembro de 2016, que dispõe sobre a contratação de bens e serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal, e dá outras providências (recepciona a IN 04/2014 da SLTI/MPOG);
- 2.3.17. Decreto Distrital nº 37.574 de 28 de agosto de 2016, que dispõe sobre a aprovação de Estratégia Geral de Tecnologia da Informação - EGTI, elaborada pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação do Distrito Federal;
- 2.3.18. Política de Segurança da Informação – PSI do DER/DF;
- 2.3.19. Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI 2014 a 2016 do DER/DF;
- 2.3.20. Decisão 6035/2015 do Tribunal de Contas do Distrito Federal (referencia IN 02/2008 da SLTI/MPOG).

#### 2.4. Benefícios a serem alcançados

- 2.4.1. O planejamento de TIC está previsto no PDTI/DER-DF de 2014-2016, cujo levantamento de necessidades identificou ações que devem ser implementadas através da contratação de serviços, uma vez que a instituição não tem pessoal suficiente para atender a demanda vigente. Foi realizado em conformidade e alinhamento com o plano estratégico da autarquia afim de atingir o máximo de benefícios esperados, conforme resumo no mapa estratégico institucional abaixo:

### MAPA ESTRATÉGICO DO DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL

**Missão:** Assegurar a Qualidade da Infraestrutura Viária, do Trânsito e da Mobilidade nas Rodovias do Distrito Federal, comprometida com o Desenvolvimento Sustentável.

**Visão:** Ser uma Instituição de Excelência para os usuários do Sistema Rodoviário do Distrito Federal-SRDF, proporcionando maior fluidez no Trânsito e na Mobilidade, assim como, Segurança, Conforto e Economia nas Rodovias da Capital Federal.



Aprovado na Reunião da Diretoria Colegiada de 20 de dezembro de 2016

2.4.2. O programa de ação proposto visa definir as principais atividades necessárias para que o DER/DF possa cumprir as suas metas globais conforme previstos nos instrumentos de planejamento e gestão PEI e PDTI:

2.4.2.1. Implantar corredores exclusivos/prioritários para tráfego de veículos de transporte coletivo;

2.4.2.2. Pavimentar trechos não pavimentados;

2.4.2.3. Implementar Programa de Conservação de rodovias;

2.4.2.4. Acompanhar sistematicamente o estado de conservação das rodovias;

2.4.2.5. Recuperar e melhorar as rodovias com pavimentação, restauração e aumento de capacidade



viária;

- 2.4.2.6. Manter periodicamente as rodovias não pavimentadas;
- 2.4.2.7. Implantar infraestrutura de transporte não motorizado: 20 km/ano de infraestrutura cicloviária;
- 2.4.2.8. Implantar passarelas e adequação no SRDF para travessia de pedestres;
- 2.4.2.9. Apoiar a implantação e adequação de infraestrutura urbana para propiciar a acessibilidade às pessoas com restrição de mobilidade e deficiência;
- 2.4.2.10. Obter o licenciamento ambiental das obras rodoviárias licitadas;
- 2.4.2.11. Promover a compensação florestal definida na legislação vigente;
- 2.4.2.12. Realizar a recuperação ambiental das áreas degradadas pelas obras rodoviárias;
- 2.4.2.13. Promover ações de educação, cidadania, princípios e atitudes favoráveis à vida e a democratização do trânsito por meio das diversas mídias e peças teatrais;
- 2.4.2.14. Desenvolver programas de Educação no trânsito;
- 2.4.2.15. Atuar de forma imediata nos pontos críticos de trânsito;
- 2.4.2.16. Intensificar a fiscalização eletrônica de trânsito;



- 2.4.2.17. Intensificar a fiscalização pelos técnicos de trânsito rodoviário – Agentes de Trânsito;
- 2.4.2.18. Sistematizar a coleta de dados dos acidentes de trânsito;
- 2.4.2.19. Criar e manter o banco de dados de acidentes rodoviário;
- 2.4.2.20. Instituir o Programa de Renovação Sistemática de Máquinas, Veículos, Equipamentos em Geral e, em especial, de equipamentos de laboratório;
- 2.4.2.21. Reequipar e modernizar as unidades administrativas e técnicas;
- 2.4.2.22. Reformar a sinalização horizontal e vertical viária;
- 2.4.2.23. Efetuar relatórios de vistorias nas faixas de domínio do SRDF;
- 2.4.2.24. Instituir Grupo de Trabalho para propor melhorias e adequações viárias;
- 2.4.2.25. Instituir Grupo de Trabalho para propor melhorias e adequações viárias;
- 2.4.2.26. Mapear os processos estratégicos do DER/DF propondo medidas corretivas e saneadoras;
- 2.4.2.27. Instituir normas e procedimentos para controle de qualidade dos serviços internos e dos terceirizados;
- 2.4.2.28. Executar o newsletter (boletim interno) quinzenalmente;
- 2.4.2.29. Divulgar semanalmente as Atas de Reuniões da Diretoria Colegiada na intranet;



- 2.4.2.30. Celebrar convênios com instituições de ensino privadas, visando à concessão de descontos para servidores;
- 2.4.2.31. Inscrever servidores do DER/DF para participarem de cursos oferecidos pela Escola de Governo;
- 2.4.2.32. Utilizar os recursos disponíveis da Fonte 237 para a capacitação de servidores ligados diretamente à área de trânsito;
- 2.4.2.33. Aumentar a participação dos servidores do DER/DF em cursos de pós-graduação na área de trânsito – Fonte 237;
- 2.4.2.34. Construir novas edificações nos Distritos Rodoviários, Sede e Parque Rodoviário;
- 2.4.2.35. Reformar as edificações existentes nos Distritos Rodoviários, Sede e Parque Rodoviário;
- 2.4.2.36. Iluminar os pátios das unidades administrativas;
- 2.4.2.37. Promover a integração de dados entre os sistemas internos e os sistemas do Governo;
- 2.4.2.38. Promover a integração de dados internos;
- 2.4.2.39. Atualizar tecnologicamente os sistemas internos;
- 2.4.2.40. Atualizar tecnologicamente a intranet;
- 2.4.2.41. Aumentar a capacidade de analisar, programar e implantar novos sistemas;



- 2.4.2.42. Implantar o gerenciamento eletrônico de documentos;
- 2.4.2.43. Implantar a telefonia sobre o protocolo da internet (VOIP);
- 2.4.2.44. Implantar o circuito fechado de TV;
- 2.4.2.45. Ampliar a capacidade de armazenamento de dados;
- 2.4.2.46. Ampliar a capacidade de processamento de dados;
- 2.4.2.47. Adquirir e/ou renovar softwares básicos para redes, servidores, estações e demais ativos;
- 2.4.2.48. Implantar redes sem fio;
- 2.4.2.49. Adquirir hardware para usuários finais;
- 2.4.2.50. Ampliar o gerenciamento e a segurança de rede;
- 2.4.2.51. Modernizar a infraestrutura tecnológica das unidades que compõem o DER/DF;
- 2.4.2.52. Modernizar a comunicação de dados entre a Sede e o Parque Rodoviário;
- 2.4.2.53. Criar redundância dos canais de comunicação de dados existentes entre as unidades do DER e outros pontos distantes;
- 2.4.2.54. Ampliar a governança de TIC e a capacidade de manutenção de hardware e software.



- 2.4.3. Essas metas globais suportam algumas metas de TI do DER/DF, contempladas no Plano de Metas do PDTI, priorizadas em seu item 15, e detalhadas no item 19 - Projetos Necessários, destacadas abaixo as principais que se relacionam diretamente com o escopo do objeto a ser contratado, as quais, apesar do prazo, são necessidades que se mantêm:

NECESSIDADES PRIORIZADAS - PDTI					
Id.	Descrição da Meta	Id. (nec.)	Indicadores	Valor/Quantidade	Prazo
M2	Construir a infraestrutura de cabeamento lógico e elétrico	N3	Quantidade de pontos instalados	500	Jul/2015
M3	Contratar suporte técnico	N4	Quantidade de UST	2.000/mês	Dez/2016
M4	Digitalizar o acervo de documentos	N5	Quantidade de documentos	100.000/mês	Dez/2016
M5	Contratar serviços de manutenção de equipamentos de informática	N6	Quantidade de equipamentos mantidos	500	Dez/2014
M15	Adquirir serviços de indicadores p/ a tomada de decisões	N29	Quantidade de horas de serviços contratadas	200	Dez/2015
M17	Contratar profissionais de TIC	N31	Quantidade de profissionais contratados	10	Dez/2016
M21	Implantar solução de segurança de rede	N35	Quantidade de soluções implantadas	1	Dez/2015
M22	Melhoria na governança de TIC	N36	Quantidade de UST	500/mês	Dez/2015

- 2.4.4. Adicionalmente, destacam-se outros ganhos de ordem técnica decorrentes desta proposta de contratação, como o uso de solução única de gerenciamento de serviços de TI, nos moldes da solução já utilizado pelo DER/DF, para a prestação dos serviços contratados, primando por informações interconectadas, fortalecendo a governança dos serviços prestados pela CTINF.

- 2.4.5. O modelo proposto promove a economicidade, na medida em que não serão absorvidos os custos consequentes à agregação de vários profissionais responsáveis por atividades técnicas e administrativas.

## 2.5. Da motivação e demonstrativo de resultados

- 2.5.1. A contratação proposta tem como principal objetivo aumentar a qualidade dos serviços prestados aos servidores públicos e cidadão em geral que envolvam diretamente demandas envoltas ao gerenciamento de serviços de TI desta Autarquia.

- 2.5.2. A qualidade na prestação desses serviços é essencial, uma vez que sua ausência acarreta impactos severos às atividades do DER/DF, tendo em vista serem finalísticas, podendo até mesmo impedir ou dificultar ações institucionais.

- 2.5.3. Vale ressaltar que, à medida que o Governo estabelece seus planos estratégicos de crescimento, cabe ao DER/DF se planejar e se adequar



coerentemente a fim de garantir a continuidade dos serviços prestados e dos grandes eventos que acontecem na Capital Federal. É necessário, então iniciar a fase de se buscar uma parceria com alguma empresa capaz de acompanhar a evolução e contribuir de forma qualitativa e quantitativa.

- 2.5.4. O papel da Tecnologia da Informação é estabelecer as condições desejáveis na medida dos recursos disponibilizados para que os demais setores institucionais atinjam a missão-fim da Autarquia.
- 2.5.5. Portanto, é uma atribuição complexa e naturalmente dispendiosa que somente será realizada se for sustentada por uma política eficiente que, a par das muitas demandas, efetivamente invista em TIC.
- 2.5.6. Propendendo esta proposta, apoiada pelos princípios norteadores da Administração Pública – economicidade e eficiência, a contratação desses serviços, de forma a propiciar melhor e de forma mais eficiente a consecução das atividades que envolvam os serviços de operação (remota e presencial - contemplando a manutenção de hardware e software), correio eletrônico, infraestrutura de rede, operação e gerenciamento do backbone e de redes locais, firewall, segurança da informação em nível institucional, servidores web, telefonia (convencional e IP), comunicação de dados e sistemas de informação corporativos (desenvolvimento e manutenção), e, eventualmente, serviços de consultoria de especialistas em redes e banco de dados.
- 2.5.7. A prestação dos serviços técnicos especializados pretendidos objetiva primordialmente o atendimento aos objetivos estratégicos do DER/DF.



### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

#### 3.1. Descrição

3.1.1 Contratação de serviços de atendimento e suporte técnico remoto/presencial e suporte ao ambiente computacional de infraestrutura e processos de execução em 1º, 2º e 3º níveis, segundo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library) em grau crescente de especialização, que possua capacitação técnica necessária para atender a execução de tarefas demandadas, incluindo garantia, para cobrir as necessidades das atividades do Departamento de Estradas e Rodagens do Distrito Federal, conforme especificações técnicas constantes no presente Termo de Referência e seus Anexos, nos quantitativos resumidos na tabela a seguir:

ESTIMATIVA UNUAL DE UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO - UST				
ITEM	TIPO DE SERVIÇO	2017	2018	2019
Único	Rotina	9.708	19.416	19.416
	Suporte	9.823	20.757	20.297
	Projeto/Demanda	7.310	13.164	13.574
	<b>TOTAL</b>	<b>26.841</b>	<b>53.337</b>	<b>53.287</b>
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>133.465</b>		

3.1.2 A Tabela apresenta a expectativa de quantidade em UST – Unidade de Suporte Técnico, para cada ano de execução contratual. As solicitações de execução de tarefas serão controladas por ordens de serviços emitidas e autorizadas conforme necessidade do DER, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo atestadas e liquidadas apenas as que forem devidamente concluídas pela empresa prestadora dos serviços.

3.1.3 Os quantitativos estimados em cada um dos itens poderão ter seus totais ajustados em razão da qualificação e da quantidade de demandas efetuadas, e em função dos redirecionamentos da projeção estratégica da organização ou do Plano Diretor da área, desde que atenda às exigências definidas contratualmente e não supere a estimativa total contratada, o que somente poderá ocorrer mediante Termo Aditivo e dentro dos percentuais legais previstos em lei.

3.1.4 Essa alteração é previsível visto que a implementação do tipo demanda, depois de concluída, gerará um grupo de procedimentos e atividades rotineiras a serem executadas com o objetivo de manter a disponibilidade e a continuidade do processo implantado. Os serviços são classificados em três tipos:

3.1.4.1 **Rotina** – serviços de periodicidade diária previamente definida para execução;

3.1.4.2 **Suporte** – serviços de que não possuem periodicidade de execução estabelecida, com características de curta duração e que são remuneradas pelo número de execuções no período.



3.1.4.3 **Projeto/Demanda** – serviços empreendidos, tempestivamente, com resultado específico, executados de forma planejada, com início e término preestabelecido.

### 3.2. Serviços

3.2.1. **Central de Serviços Técnicos:** ponto único de contato entre os usuários do DER/DF que utilizam a Tecnologia de Informação e Comunicação – TIC e suporte técnico especializado, a ser realizado o atendimento de 1º nível de forma remota pela empresa CONTRATADA. Os incidentes e requisições deverão ser cadastrados no sistema de gerenciamento de serviços CITSMART, que possui o selo PinkVerify em conformidade com as melhores práticas da ITIL e hoje esta contemplando os seguintes processos: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Base de Conhecimento, Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Ativos e Configuração, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação e Implantação e Gerenciamento de Problemas da Biblioteca ITIL.

3.2.1.1. Hoje o DER já possui instalado o **CITSMART**, Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, ponto único para registro de demandas de todo o DER/DF. O software está disponível no portal de software público. Nesse sentido, a ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008, afirma que:

*“... é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se trata de organização que é referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades, uma vez que o programa PinkVerify é mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TI.”*

3.2.1.2. A **Central de Serviços Técnicos** e o **CITSMART** estão centralizados na Sede do DER/DF, os quais podem ser acionados por telefone, e-mail, ou via Intranet. A Contratada deverá utilizar o CITSMART na gestão de TIC do DER/DF, bem como rever, evoluir, corrigir e melhorar os processos ITIL já contemplados na ferramenta, os quais deverão de fato demonstrar, por meio de seus resultados, que estão fundamentados nas melhores práticas de governança de TIC.

3.2.2. **Suporte a Infraestrutura e ao ambiente corporativo:** suporte técnico de 3º nível responsável pela administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualizações dos ativos e da rede corporativa e monitoração e gerência lógica dos itens de configuração, de componentes da infraestrutura de TIC e governança nos sistemas corporativos de negócio e dos processos operacionais do DER/DF, contemplando: análise e diagnóstico do ambiente de sistemas corporativos, com proposição e apoio na implementação de melhorias e de melhores práticas em sistemas, ferramentas de desenvolvimento rápido de sistemas, gerenciadores de banco de dados, gerenciadores e repositórios de aplicações, gerenciadores de conteúdo, e ferramentas de designer.



#### 4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

##### 4.1. Considerações Gerais

- 4.1.1. Prover serviço 1º nível (Central de Serviços Técnicos) que será realizada na sede do DER/DF em Brasília aos usuários de Tecnologia da Informação, via telefone, e-mail, Intranet e no sistema de gestão de serviços – CITSMART já instalado e disponibilizado pelo CONTRATANTE, o qual será utilizado para atendimento de incidentes, requisições de serviço e gestão de TI, e administração da base de conhecimento e demais processos ITIL incorporados.
- 4.1.2. Prover serviço de suporte técnico local (2º nível) ao usuário de Tecnologia da Informação. O Atendimento de suporte técnico será realizado na Sede e nas demais localidades do DER/DF e Conveniados, localizadas no Distrito Federal conforme tabela de localização – item 7.3, com registro de demandas no sistema de gestão de serviços de TI – CITSMART, disponibilizado pela CONTRATANTE.
- 4.1.3. Prover serviço de suporte técnico especializado à infraestrutura de Tecnologia da Informação, soluções sistêmicas corporativas e suas ferramentas de apoio, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional (projeto/demanda, na grande maioria 3º nível de especialização).
- 4.1.4. Atuar na execução de processos eficientes de gerenciamento de serviços de TI, englobando Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Base de Conhecimento, Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Ativos e Configuração, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação e Implantação e Gerenciamento de Problemas. Visando a melhoria contínua, a CONTRATADA deverá utilizar o CITSMART na gestão de TIC do DER/DF, bem como rever, evoluir, corrigir e melhorar os processos ITIL já contemplados na ferramenta, os quais deverão de fato demonstrar, por meio de seus resultados, que estão fundamentados nas melhores práticas de governança de TIC.
- 4.1.5. Para o perfeito funcionamento das ferramentas indicadas e solicitadas a empresa CONTRATADA deve ter um conhecimento no ambiente de infraestrutura computacional descrito para perfeita instalação, customização e administração onde demonstra total capacidade técnica para execução do objeto que esta sendo licitado, contemplando:
- 4.1.5.1. Conhecimento técnico para prestação de serviços de suporte técnico especializado em rede de computadores contendo servidores da tecnologia DELL Power Edge e HP Proliant;
- 4.1.5.2. Conhecimento técnico para prestação de serviço de análise de vulnerabilidades que possam ocasionar em danos de imagem ou a patrimônio corporativo com base na aplicação de boas práticas, como as normas: ABNT NBR 15.515 (Segurança física relativas ao armazenamento de dados); ABNT NBR ISO/IEC 31.000 (Gestão de riscos); ABNT NBR ISO/IEC 15.999 (Gestão de continuidade dos negócios);



- 4.1.5.3. Conhecimento técnico para prestação de serviços de análise de viabilidade, aderência ao negócio, análise de riscos, análise de acesso e dados e programas;
- 4.1.5.4. Conhecimento técnico para prestação serviços de tratamento documental com processamento de imagens e documentos em diversos formatos, englobando higienização, captura, tratamento, visualização, armazenamento de imagens indexação de conteúdo digitalizado e transferência dos arquivos de imagens, por meio de scanners de alta produção com processamento de OCR.
- 4.1.5.5. Conhecimento técnico contemplando a instalação, configuração e monitoramento de servidores de aplicações GeoServer, Apache, Tomcat 6.x, e IIS;
- 4.1.6. Prover mecanismos eficientes de fiscalização e controle da prestação de serviços, através de elaboração de gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos acordos de nível de serviço (SLA's) estipulados nas ordens de serviço.
- 4.1.7. O resultado do serviço realizado será validado por meio do “Acordo de Nível de Serviço - ANS” definido formalmente e previamente pelo CONTRATANTE, através das ordens de serviço, para mensurar e monitorar o desempenho da CONTRATADA na prestação de serviços. O ANS deverá conter a descrição dos serviços de TI e suas metas. As condições, afetas diretamente ao Catálogo de Serviços e seus Acordos de Níveis de Serviços, poderão ser revisadas periodicamente, a critério do CONTRATANTE ou por sugestão da CONTRATADA, a qual deverá ser homologada pela CONTRATANTE, a fim de se verificar a continuidade de adequação ao atendimento das necessidades de negócio do CONTRATANTE.
- 4.1.8. Contribuir na evolução dos mecanismos de segurança da informação, de mitigação de riscos e conformidade do ambiente tecnológico e gestão de continuidade.
- 4.1.9. A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.
- 4.1.10. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação – PSI do DER/DF, sob risco de aplicação das devidas sanções conforme o caso.
- 4.1.11. A CONTRATADA deverá comunicar ao DER/DF com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do DER/DF.
- 4.1.12. Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua utilização ou



divulgação a terceiros.

- 4.1.13. A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviços. Essa capacitação técnica deverá ser demonstrada mediante a apresentação de atestados de capacidade técnica, dos documentos exigidos na assinatura do contrato que comprovem experiência na prestação dos serviços.
- 4.1.14. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos do mesmo porte dos presentes na CONTRATANTE.
- 4.1.15. O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do CONTRATO.
- 4.1.16. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde a CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.
- 4.1.17. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL, PMP, ISO 20.000, ISO 27001 e COBIT.

#### 4.2. Especificações Técnica dos Serviços

Os detalhamentos das especificações dos itens deste Termo de Referência figuram como **Anexo I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE TI.**

### 5. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 5.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 5.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;



- 5.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento do serviço;
- 5.7. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, ou já existentes no DER/DF, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- 5.8. Proporcionar aos empregados da CONTRATADA devidamente identificados, todas as facilidades necessárias à boa execução do objeto contratual;
- 5.9. Tornar disponíveis os locais onde serão prestados os serviços permitindo o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências para execução dos serviços referentes ao objeto deste Termo de Referência;
- 5.10. Prestar todas as informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA;
- 5.11. Comunicar a CONTRATADA toda e quaisquer ocorrências relacionadas com o serviço;
- 5.12. Fiscalizar a entrega dos serviços podendo sustar, recusar, solicitar fazer ou desfazer qualquer entrega ou serviços, no todo ou em parte, que não esteja de acordo com as condições e exigências estabelecidas em cada ordem de serviço;
- 5.13. Analisar os relatórios de desempenho e os resultados entregues verificando se as exigências, procedimentos e processos definidos e aprovados nas ordens de serviço foram atendidos, assim como se os índices foram alcançados, propondo as glosas e multas cabíveis para cada caso;
- 5.14. Emitir relatórios sobre os atos relativos à execução do Contrato que vier a ser firmado, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços, à exigência de condições estabelecidas e proposta de aplicação de sanções;
- 5.15. Realizar a aceitação dos serviços realizados pela CONTRATADA nas condições descritas neste Termo de Referência.
- 5.16. Notificar à CONTRATADA eventual irregularidade no cumprimento das obrigações contratuais.
- 5.17. Impor sanções contratuais caso suas demandas de correção de irregularidades, notificadas à CONTRATADA, não sejam corrigidas dentro do prazo estabelecido.
- 5.18. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, nos termos do Edital e de acordo com as especificações do objeto, constantes deste Termo de Referência.



- 5.19. Fiscalizar a execução do objeto, tanto sob o aspecto quantitativo como qualitativo.
- 5.20. Notificar a empresa contratada sobre quaisquer irregularidades no fornecimento e na execução dos serviços previstos na garantia, para adoção das medidas de correções cabíveis.
- 5.21. Disponibilizar ambiente com instalações elétricas estáveis para a prestação do serviço;
- 5.22. A CONTRATANTE no ato da assinatura do contrato irá fornecer o catálogo de serviço com os indicadores, disponível na ferramenta de Gestão de Serviços de TI do DER/DF (CITSMART) para conhecimento da CONTRATADA.
- 5.23. Analisar e verificar se os Acordos de Níveis de Serviços contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso.
- 5.24. Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.
- 5.25. Fornecer condições de trabalho para o representante devidamente autorizado pela CONTRATADA para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto deste Termo de Referência.
- 5.26. Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Atividades, à área administrativa para providências.



## 6. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 6.1. Informar um responsável técnico, com especialidade em gerência de projetos e serviços de tecnologia de infraestrutura de TI, doravante denominado de PREPOSTO, e um substituto, que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços;
- 6.2. O PREPOSTO ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana;
- 6.3. O PREPOSTO deverá acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;
- 6.4. O PREPOSTO deverá entregar o plano de trabalho anexado as ordens de serviço do tipo projeto;
- 6.5. O PREPOSTO deverá informar à CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- 6.6. O PREPOSTO deverá executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
- 6.7. O PREPOSTO deverá atender às instruções da CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços e, se for o caso do serviço dentro da CONTRATANTE, a permanência e circulação de pessoas nas dependências da mesma;
- 6.8. Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação;
- 6.9. Responsabilizar-se pelos danos causados a CONTRATANTE e ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pela CONTRATANTE;
- 6.10. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;
- 6.11. Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão de obra, taxas, emolumentos, encargos sociais;
- 6.12. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas OS;
- 6.13. Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado à CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus recursos técnicos;
- 6.14. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor,



obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

- 6.15. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE.
- 6.16. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.
- 6.17. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.
- 6.18. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos no item anterior, não transfere à Administração da CONTRATANTE a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE.
- 6.19. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto deste contrato.
- 6.20. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a CONTRATANTE for compelida a responder por força desta contratação.
- 6.21. Cada ordem de serviço terá os seus indicadores que se não alcançados serão computadas as glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, além de aplicadas diretamente pelo gestor do contrato, deverão ser encaminhadas para a Administração do CONTRATANTE que iniciará o processo de penalização e multa previstas na cláusula contratual.

## **7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **7.1. Descrição do modelo de contratação**

- 7.1.1. O modelo adotado para essa contratação é o de entrega de resultado, modelo este já utilizado pelo DER/DF. Com este busca-se a continuidade dos serviços, implementação de tecnologias de informática e da garantia de sustentação da infraestrutura e seus serviços, tendo como objetivo principal alta disponibilidade dos recursos e aplicações de informações para a sociedade em geral.
- 7.1.2. A terceirização por resultados, mediante demandas de atividades operacionais, técnicas e/ou especializadas vem se tornando cada vez mais intenso nas organizações, sejam elas de natureza pública ou privada, encapadas por normas como



a IN 04/2014 – MPOG e a Súmula 269 do TCU que determinou o seguinte:

*“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviços, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.”*

7.1.3. Para o caso de serviços de infraestrutura, o referido modelo tem sido bem replicado nos últimos anos, em decorrência dessas normas legais e orientações do TCU e ainda do seu comprovado sucesso. Ele tende a desonerar as organizações contratantes dos altos custos de operação e manutenção da infraestrutura do ambiente de tecnologia da informação, especialmente quanto aos esforços diretos e indiretos de manutenção, assim como no quesito de aperfeiçoamento de quadro de profissionais especializados nestas atividades.

7.1.4. Em contrapartida, possibilita o quadro técnico interno dedicar-se às principais atribuições definidas pelo DL 200/67, em seu Art. 10, par. 7º, quando definiu que:

*“A execução das atividades da Administração Pública Federal deverá ser amplamente descentralizada,” de forma que a permitir ao servidor “[...] melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”.*

7.1.5. Em relação aos serviços de apoio a sistemas e aplicações corporativas, o propósito é o mesmo, não se inserido no efetivo desenvolvimento, mas sim na análise e diagnóstico e suporte ao ambiente de infraestrutura voltados para performance, melhores práticas, ferramentas, ambiente e configurações. Desse modo, o corpo técnico interno especializado, sem prejuízo do orientado no citado Decreto, poderá melhor desenvolver e manter soluções sistêmicas próprias.

7.1.6. As estimativas de quantidade de UST utilizadas basearam-se em série histórica do DER, conseqüente de demandas ocorridas no contrato atual, e na necessidade de novas implementações para atendimento às projeções estratégicas da gestão atual, bem como a necessidade de apoio a equipe interna especializada em desenvolvimento de sistemas. A complexidade definida considera a prioridade do serviço, as características dos profissionais de mercado e sua capacidade em cumprir as atividades previstas. O quadro a seguir mostra quantidade de UST’s consumida em 2016:



TIPO DE SERVIÇO	UST's EM 2016
Rotina	7.728
Suporte	16.038
Projeto/Demanda	2.075
<b>TOTAL</b>	<b>25.841</b>

- 7.1.7. A unidade de referência adotada para medir as demandas foi denominada UST - “Unidade de Serviço Técnico”. A menor unidade de referência adotada para sua validação é equivalente ao serviço de monitoração, por ser considerada como de complexidade mínima em serviços técnicos de infraestrutura. Dada a variação na complexidade dos serviços existentes e também na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento da mesma com a finalidade principal da organização, fez-se necessário criar outros níveis de complexidade para tais atividades. Por esse motivo, foram adotados cinco níveis de complexidade: **Baixa, Intermediária, Mediana, Alta e Especialista**.
- 7.1.8. O nível de complexidade de uma tarefa ou a sua criticidade determina o grau de expectativa e prioridade necessária para cumprimento de cada rotina, e, por consequência, a quantidade de UST's ajustada a tal complexidade.
- 7.1.9. A adoção da referência única facilita à contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o custo de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda. Para a pretendente, basta custear um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, o que permite sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações dos serviços, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.
- 7.1.10. O quadro a seguir demonstra a correlação entre a complexidade e o custo unitário em UST's para cada serviço demandado. O custo unitário de cada complexidade será multiplicado fator de tempo necessário ou estimado para execução de cada atividade.



<b>QUADRO DE COMPLEXIDADE DOS SERVIÇOS</b>			
<b>Complexidade da Atividade</b>	<b>Sigla</b>	<b>Definição das Atividades</b>	<b>Equivalência UST</b>
Baixa	B	Serviço de Atendimento presencial ao usuário de TI; Monitorações Remotas e ininterruptas de Serviços por meio de acompanhamento de ferramenta de monitoração; Executar o plano de comunicação; Atendimento remoto aos usuários de TIC;	1 UST
Intermediária	I	Serviço de Atendimento remoto ao usuário de TI; Apoio a operação de infraestrutura; Atividades da central de serviços; Realização da pesquisa de satisfação; Manutenção, controle, guarda e documentação de equipamentos tecnológicos; Transporte e guarda dentro do DER/DF; Suporte presencial ao usuário de TIC; Backup e Restauração de Servidores e Serviços Corporativos	2 UST's
Mediana	M	Documentação em geral; Atualização de documentação, Criação de check list; Criação e atualização de templates; Configuração de ativos de rede; Disponibilidade e funcionamento dos bancos de dados corporativos; Desempenho dos bancos de dados; Administração dos servidores de sistemas operacionais;	4 UST's
Alta	A	Análise proativa; Verificação e consolidação de erros; Efetuar testes periódicos, Administração do ambiente virtualizado; Disponibilidade da infraestrutura de Rede; Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas, considerados críticos; manter e monitorar o ambiente de sistemas corporativos e de aplicações, seus serviços diretos e indiretos, garantindo acessibilidade e disponibilidade; Garantir a disponibilidade, funcionamento e integridade dos ativos e serviços de segurança.	5 UST's
Especialista	E	Atividades que requeiram conhecimento especialista e que não enquadre no item anterior, como modelagem de processo de trabalho, governança corporativo; apoio na política de segurança da informação, auditoria; análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro; analisar, sugerir e apoiar ações preventivas e corretivas de performance de sistemas, de banco de dados, de servidores de aplicação, de gerenciadores de conteúdo, e de aplicações, que garantam acessibilidade e disponibilidade.	6 UST's



## 7.2. Catálogo de serviço e ordens de serviço

- 7.2.1. O modelo de prestação de serviços, objeto da contratação, será por Demanda, devendo estar previsto o serviço no catálogo de serviços, solicitado pelo demandante em Ordens de Serviços detalhadas minuciosamente e executadas pela CONTRATADA.
- 7.2.2. Os serviços definidos no catálogo serão considerados como aceitos pela CONTRATADA no ato da assinatura.
- 7.2.3. O catálogo de serviços com os indicadores está disponível na ferramenta de gestão de serviços de TI – CITSMART para conhecimento da CONTRATADA.
- 7.2.4. Em todas as Ordens de Serviços deverão ser definidas as datas de início e final de entrega (s) do serviço, conforme entendimentos entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 7.2.5. O serviço classificado como Rotina será demandado diretamente à CONTRATADA por meio de ordem de serviço aberta mensalmente, com uma quantidade de UST prevista, que deverá ser ajustada ao final do período conforme o serviço efetivamente realizado.
- 7.2.6. As ordens de serviço são acompanhadas juntamente com o relatório de controle de serviço, termo provisório e termo definitivo.
- 7.2.7. A inclusão de novos serviços e/ou quaisquer alterações dos serviços homologados ocorrerá sempre que a CONTRATANTE avaliar necessário e deverá ser integrada ao catálogo de serviço referenciada no Anexo IV, quando atender os seguintes quesitos:
- 7.2.7.1. Solicitação da demanda e justificativa técnica para criação do serviço;
- 7.2.7.2. Ata de Reunião, com a participação mínima do demandante, fiscal, gestor do contrato, preposto da CONTRATADA, resumindo a definição da demanda, processo de execução e previsão de custo do novo serviço;
- 7.2.7.3. Tipo e Numeração Sequencial do serviço. Deverão ser classificadas como Rotineira, Suporte, ou Demanda e Projeto;
- 7.2.7.4. Nome Identificador e Objetivo do serviço. Definição de um título para o serviço e descrição de seu objetivo;
- 7.2.7.5. Serviços a serem desenvolvidos, documentos a serem entregues, indicadores de desempenho, expectativa de tempo para realização e custo final de cada atividade em Unidade de Serviço Técnico (UST);
- 7.2.7.6. Premissas e restrições do serviço;
- 7.2.7.7. Assinatura e responsabilização do demandante;



- 7.2.7.8. Assinatura de anuência do preposto da CONTRATADA quanto ao serviço e o custo pré-definido;
- 7.2.7.9. Assinatura de aprovação do Fiscal;
- 7.2.7.10. Assinatura de autorização do Gestor do Contrato;
- 7.2.8. A alteração de um serviço ocorrerá por meio da revisão dos critérios que o criou, não se confundindo a alteração com a descaracterização do serviço.
- 7.2.9. Os serviços, depois de inseridos no catálogo, não poderão ser excluídos em nenhuma hipótese, até a extinção do contrato.
- 7.2.10. Os novos serviços, após aprovação e assinatura de todas as partes, farão parte automaticamente do contrato, sem que haja necessidade de emissão de aditivos.
- 7.2.11. A expectativa de consumo contratada tem cunho global, podendo ser remanejada entre os tipos classificados (Rotina, Suporte, ou Demanda e Projeto), quando houver necessidade da CONTRATANTE, desde que a previsão de consumo, somados aos existentes, não superem o valor total do contrato.
- 7.2.12. Em todas as Ordens de Serviços deverão ser definidas as datas de início e final de entrega do serviço, conforme necessidade do demandante e entendimentos entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 7.2.13. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatória autorização da CONTRATANTE e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante.
- 7.2.14. A CONTRATADA, não será responsável pela indisponibilidade dos serviços que são de propriedade de terceiros, como por exemplo, falta de energia, link, equipamentos fora de garantia que acarretem a disponibilidade dos serviços contratados.
- 7.2.15. A obrigação de execução ocorrerá quando a CONTRATADA receber a Ordem de Serviço, correspondente ao serviço e atender aos seguintes requisitos: Referência do número da Tarefa na Ordem de Serviço; Definição do período inicial e final de execução da demanda; Especificação do serviço; Documentos a serem entregues; Custo final em unidade de itens de personificação da Ordem de Serviço, em conformidade os valores no catálogo de serviço; Assinaturas de solicitação do demandante, e autorização do gestor do contrato.
- 7.2.16. Após execução dos serviços, a CONTRATADA deverá devolver a Ordem de Serviço ao demandante, devidamente assinada, acompanhado de documentos entregues, e os índices alcançados, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado entregue.
- 7.2.17. A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhuma Ordem de Serviço demandada que esteja prevista no catálogo de serviço.



7.2.18. Caso a CONTRATADA não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandas, deverá comunicar ao gestor por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao gestor acatar ou não a justificativa.

7.2.19. Caso não exista documentação de algum serviço demandado pela Ordem de Serviço deverá ser documentada pela CONTRATADA, inserindo as rotinas procedimentais na base, dentro dos padrões de fichamento adotados e submetidos à CONTRATANTE para aprovação, passando a fazer parte do acervo da CONTRATANTE.

7.2.20. Nos casos em que não houver aviso prévio, bem como alinhamento de horário com a CONTRATANTE para execução, A CONTRATADA será penalizada nos termos legais e contratuais caso a execução de serviços acarrete indisponibilidade de qualquer recurso de TIC.

### 7.3. Locais da prestação de serviços

7.3.1. Os locais de prestação dos serviços serão na cidade de Brasília, Distritos Rodoviários, e Postos do Batalhão de Policiamento Rodoviário da Polícia Militar do Distrito Federal mantidos pelo DER/DF, todos situados no Distrito Federal, conforme dados de endereço na tabela abaixo:

LOCAL	ENDEREÇO
Ed. Sede do DER/DF	SAM Bloco C – Setores Complementares, CEP 70.620.030 – Brasília.
Parque Rodoviário	DF 001, Km 1 – Sobradinho, CEP 73.250-900
1º. Distrito Rodoviário	DF 128, Km 16,5, Área Especial Nº 1 – Planaltina, CEP 73.380-150.
2º Distrito Rodoviário	DF 001, Km 1 – Sobradinho, CEP 73.250-900.
3º. Distrito Rodoviário	Setor de Mansões Sudeste, Área Especial Nº 1, Samambaia Sul, CEP: 72.310-200.
4º. Distrito Rodoviário	Setor de Área Especial Nº 2A – DF 130, Km 53, Paranoá, CEP 73.000-000.
5º. Distrito Rodoviário	Vila São José, BR 080, Km 22, Brazlândia, CEP 72.700-000.
Posto do BPRv	AD-532, DF 001, km 69, Samambaia
Posto do BPRv	AD-534, DF 085, km 08, Estrutural
Posto do BPRv	AD-535, DF 128, km 03, Planaltina
Posto do BPRv	AD-536, DF 025, km 27, Lago Sul
Pelotão de Motos	Pelotão de Motos, 3º DR, Samambaia

### 7.4. Mecanismos formais de comunicação

7.4.1. O PREPOSTO, representante do quadro da CONTRATADA será responsável por:

7.4.1.1. Proporcionar contato do DER/DF com a empresa a qualquer hora de qualquer dia da vigência do contrato seja por telefone ou por sistema de mensagens instantâneas, para tratar de assuntos da prestação de serviços;

7.4.1.2. Intermediar qualquer comunicação proveniente da prestação de serviços, seja técnica ou administrativa, entre a DER/DF e a empresa ou seus funcionários.

## 8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### 8.1. Elementos de gestão do contrato



- 8.1.1. Para aperfeiçoar a fiscalização do contrato e agilizar o processo de pagamento, a ferramenta de gestão de serviços de TI – CITSMART irá controlar as ordens de serviços abertas, fechadas, glosas, e relatório de serviços, além disto, deverão ser observadas as seguintes atividades:
- 8.1.1.1. No primeiro dia útil de cada mês (mês "M"), o Gestor da CONTRATADA disponibilizará no sistema de gestão de serviços de TI - CITSMART ao Gestor do CONTRATANTE, o Relatório de Serviços Executados, com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados no mês "M - 1";
- 8.1.1.2. O Gestor do CONTRATANTE analisará o Relatório de Serviços Executados, quanto à necessidade de adequação, em razão de eventual cobrança de valores relativos a serviços não prestados ou que tenham sido prestados com defeito e ainda aguardem regularização;
- 8.1.1.3. O Gestor do CONTRATANTE devolverá e disponibilizará no sistema de gestão de serviços de TI - CITSMART, em até três dias úteis, o Relatório de Serviços Executados aprovado ou com indicação das correções a serem introduzidas, acompanhado do detalhamento dos valores glosados em razão do descumprimento dos Acordos de Nível de Serviços - ANS, referente ao mês "M - 2";
- 8.1.1.4. Na hipótese da APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados, o Gestor da CONTRATADA emitirá nota fiscal mensal, computando os descontos apresentados;
- 8.1.1.5. Na hipótese de NÃO APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados e CONCORDÂNCIA do Gestor da CONTRATADA com as correções informadas pelo Gestor do CONTRATANTE, o Gestor da CONTRATADA atualizará o Relatório de Serviços Executados e emitirá nota fiscal mensal, computando os descontos apresentados;
- 8.1.1.6. Na hipótese de NÃO APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados e NÃO CONCORDÂNCIA do Gestor da CONTRATADA com as correções informadas pelo Gestor do CONTRATANTE, o Gestor da CONTRATADA encaminhará justificativas quanto a não concordância, para nova avaliação por parte do Gestor do CONTRATANTE. Para os itens ainda em NÃO CONCORDÂNCIA, retirar do Relatório dos Serviços Executados e iniciar tratativas apartadas dos demais itens.
- 8.1.1.7. Os itens em CONCONDÂNCIA deverão seguir o processo para serem faturados.
- 8.1.2. As faturas mensais deverão ser entregues, mediante protocolo, ao Gestor do CONTRATANTE, com prazo para vencimento não inferior a 20 (vinte) dias corridos após a data da efetiva entrega na Sede do CONTRATANTE, acompanhadas dos seguintes documentos:
- 8.1.2.1. Relatório de Serviços Executados, com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados e aprovados pelo Gestor do CONTRATANTE no mês "M - 1";
- 8.1.2.2. Certidões de regularidade fiscal e demais documentos legalmente exigidos;



8.1.2.3. O Gestor do CONTRATANTE adotará as providências necessárias à formalização do processo administrativo de pagamento;

8.1.2.4. A glosa de faturas emitidas com incorreção não gerará qualquer encargo financeiro ao CONTRATANTE, mas a glosa indevida possibilitará à CONTRATADA o direito à cobrança de encargos financeiros, desde que comprovado o prejuízo.

## 8.2. Forma de acompanhamento e aferição do serviço

8.2.1. Os serviços serão acompanhados pela ferramenta de gestão de serviços de TI – CITSMART, solução já utilizada pelo DER/DF para este tipo de aferição. Ele conterá as informações sobre as OS's demandadas e autorizadas, bem como sobre o atendimento do nível de serviço alcançado e andamento da execução dos serviços.

8.2.2. A CONTRATADA deverá utilizar a ferramenta CITSMART adotada pelo DER/DF durante a vigência contratual. A ferramenta CITSMART está disponível no site do Software Público e possui certificações emitidas pela Pink Verify e deverá ser mantida atualizada pela empresa CONTRATADA. As informações extraídas do sistema serão utilizadas para a avaliação dos serviços executados.

8.2.3. A CONTRATADA deverá incluir e manter atualizados todos os serviços dessa contratação na ferramenta de gestão de serviços de TI – CITSMART.

8.2.4. Em caso de indisponibilidade da ferramenta de acompanhamento dos serviços, CONTRATANTE e CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços.

## 8.3. Equipe de gestão e execução do contrato

### 8.3.1. Responsável técnico, a quem compete:

8.3.1.1. Elaborar, quando solicitado, minuta de Ordem de Serviço, para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, fiscais técnicos e gestor do contrato;

8.3.1.2. Planejar e acompanhar o trabalho dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução de cada Ordem de Serviço, sendo o responsável pelo cumprimento integral de todas as demandas nos prazos e qualidade exigidos;

8.3.1.3. Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das Ordens de Serviço;

8.3.1.4. Informar os profissionais da CONTRATADA que serão os responsáveis pelo atendimento da Ordem de Serviço;

8.3.1.5. Acompanhar a execução de todas as Ordens de Serviço, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço;

8.3.1.6. Informar ao DER/DF sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das Ordens de Serviço;



- 8.3.1.7. Realizar a entrega dos serviços;
- 8.3.1.8. Obter as assinaturas de autorização e ateste das Ordens de Serviço a serem executadas ou concluídas, respectivamente;
- 8.3.1.9. Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço e documentação.

8.3.2. Preposto ou seu substituto:

8.3.2.1. Deverá estar disponível nas dependências do DER/DF, nos dias úteis, no horário de 8h às 18h, com jornada diária de 8h e intervalo mínimo de uma hora para almoço. Ele será responsável por:

8.3.2.1.1. Informar ao DER/DF problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;

8.3.2.1.2. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;

8.3.2.1.3. Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA;

8.3.2.1.4. Assegurar que as determinações do DER/DF sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços;

8.3.2.1.5. Gestão em todas as dimensões previstas no manual de gerenciamento de projetos PMBOK, no que couber, incluindo o registro de atas de reunião e outras documentações necessárias, as quais deverão ser disponibilizadas para o DER/DF sempre que solicitadas;

8.3.2.1.6. Participar, quando convocado pelo DER/DF, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais.

8.3.2.2. Na assinatura do contrato, a CONTRATADA designará profissional para ser o seu Preposto como também outro profissional para atuar como substituto eventual. Esse representante administrativo deverá ter a sua indicação formalizada junto ao DER/DF e contar com a anuência deste. O substituto eventual atuará somente na ausência do Preposto titular.

8.3.3. O fiscal técnico do contrato, a quem compete:

8.3.3.1. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e manter registro sobre todas as ocorrências relacionadas com a execução do serviço, comunicando tempestivamente ao Gestor do Contrato os fatos que requeiram ações corretivas por parte da CONTRATADA;

8.3.3.2. Analisar e verificar se os acordos de níveis de serviço contratados foram alcançados e propor os redutores estipulados para cada caso;



- 8.3.3.3. Mensalmente, com base nas informações enviadas pelos demandantes dos serviços, aprovar o Relatório Gerencial de Serviços para efeitos de consolidação no pagamento;
- 8.3.3.4. Encaminhar o Relatório Gerencial de Serviços aprovado ao Gestor do Contrato até o segundo dia útil subsequente ao recebimento para sua aprovação.

8.3.4. O gestor do contrato, a quem compete:

- 8.3.4.1. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório;
- 8.3.4.2. Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATADA, em conjunto com o(s) Fiscal(is) do Contrato e enviar, juntamente com as Ordens de Serviço e os relatórios de serviços, à área administrativa para providências;
- 8.3.4.3. Autorizar a aplicação dos fatores de ajustes propostos pelos demandantes e pelo Fiscal do Contrato;
- 8.3.4.4. Encaminhar a documentação comprobatória de sanções ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências.

## 9. MODELO DE REMUNERAÇÃO

- 9.1. O modelo de remuneração é baseado na homologação mensal de Ordens de Serviço que estão sujeitas à aprovação pela área requisitante do DER/DF.
- 9.2. Será considerado como custo mensal faturável, os custos das Ordens de Serviços executadas pela empresa CONTRATADA e aprovadas pelo DER/DF no período de apuração, excluindo os valores glosados de cada Ordem de Serviço, os valores glosados pelo não atendimento dos indicadores de qualidade, os descontos aplicados pela reincidência de glosas nos mesmos serviços e os descontos aplicados pela reincidência de glosas nos mesmos indicadores de qualidade, comprovados pelos relatórios de atividades.
- 9.3. A partir da data de entrega dos serviços e artefatos previstos na OS, a CONTRATANTE terá até 15 (quinze) dias para emitir o Termo de Recebimento Provisório da respectiva Ordem de Serviço.
- 9.4. O Gestor do Contrato e o Fiscal Requisitante, após a vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, emitirão o Termo de Recebimento Definitivo (TRD), que consistirá em uma declaração formal de que o objeto total da OS foi aceito;
- 9.5. O decurso de prazo será considerado quando não for lavrado o Termo de Recebimento Definitivo (TRD) dentro do prazo legal. Neste caso, o serviço será considerado como “Recebido”, desde que a empresa comunique à CONTRATANTE formalmente nos 15 (quinze) dias anteriores à exaustão do prazo legal;
- 9.6. Após a emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP) e classificação de todo o objeto da OS como “Recebido”, a CONTRATANTE terá um



prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, quando o prazo para a execução do serviço for de até 20 (vinte) dias úteis (inclusive), para emitir o Termo de Recebimento Definitivo (TRD).

- 9.7. Quando o prazo de execução do serviço for maior que 20 (vinte) dias úteis, o prazo para emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD) será de 25% (vinte e cinco por cento) do tempo de execução do serviço (em dias úteis), limitados a 90 (dias);
- 9.8. Após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), a empresa contratada fica autorizada a receber o valor referente ao serviço contratado na OS.
- 9.9. A nota de cobrança emitida pela empresa CONTRATADA deverá ser atestada pelo Fiscal do Contrato e encaminhada para a área financeira efetuar o pagamento, acompanhada das Ordens de Serviços que originaram a cobrança, os Relatórios de Atividades comprobatórios, o Relatório Mensal de Serviços, e a documentação comprobatória das glosas, todos aprovados e assinados pelo Preposto e pelo Fiscal do Contrato.
- 9.10. O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE no prazo de 10 (dez) dias, contados da apresentação da nota de cobrança (nota fiscal/fatura contendo o detalhamento dos serviços executados).

## 10. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 10.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do adimplemento da obrigação, de acordo com o serviço efetivamente executado e correspondente preço unitário. Previamente ao pagamento, será feita consulta ao SICAF ou Certidões correspondentes, CEIS e a CNDT para a aferição da regularidade da contratada, e, a apresentação da Nota Fiscal de serviço/fatura, discriminativa, devidamente atestada pela fiscalização.
- 10.2. A contratada deverá encaminhar a Nota Fiscal eletrônica (NF-e) para endereço a ser informado no contrato, conforme disposto no Protocolo ICMS nº 42/09, para comprovação do fornecimento efetivamente executado, contendo o mesmo CNPJ do empenho para efeito de pagamento.
- 10.3. O pagamento será realizado mensalmente, tomando como base os valores definidos no relatório de atividades.
- 10.4. Nos casos de não obrigatoriedade de emissão da Nota Fiscal eletrônica (NF-e) pela contratada, esta deverá comprovar tal situação e encaminhar a Nota Fiscal pertinente para o endereço a ser informado no Contrato.
- 10.5. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE mediante crédito em conta bancária informada na Nota Fiscal eletrônica (NF-e).
- 10.6. A Nota Fiscal eletrônica (NF-e) deverá discriminar o valor dos serviços com a mão de obra e o material, se for o caso.



- 10.7. Previamente a cada pagamento será feita consulta ao SICAF ou Certidões Correspondentes, ao CEIS e ao CNDT, para aferir as condições de habilitação da contratada definidas neste Projeto Básico.
- 10.8. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverá providenciar a sua advertência, por escrito, no sentido de que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o fornecedor regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.
- 10.9. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do órgão ou entidade contratante, não será rescindido o contrato em execução com empresa ou profissional inadimplente no SICAF.
- 10.10. Quando couber, os pagamentos efetuados à Contratada estão sujeitos a retenção na fonte, aos tributos previstos na IN MPOG 02/08, artigo 36, § 8º, bem como, outros que estiverem previstos em legislações esparsas, pertinentes ao serviço prestado.
- 10.11. Para que a retenção não ocorra, a CONTRATADA optante pelo SIMPLES deverá juntar a declaração da IN RFB nº 1.234/2012 à Nota Fiscal eletrônica (NF-e).
- 10.12. **A EMPRESA DEVERÁ APRESENTAR A NOTA FISCAL CONTENDO O MESMO CNPJ DO EMPENHO PARA EFEITO DE PAGAMENTO**, salvo os casos de notas fiscais com CNPJ da filial onde a empresa contratada comprovadamente apresente documentação que justifique a centralização de seus tributos.
- 10.13. Em caso de alteração de conta informada, inicialmente, pela contratada para o recebimento do pagamento devido, esta deverá apresentar o NADA CONSTA do respectivo Banco para que seja efetuada a alteração pretendida.

## 11. SANÇÕES APLICÁVEIS

### 11.1. Das espécies

11.1.1. As licitantes e/ou contratadas que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, estão sujeitas às seguintes sanções em conformidade com o **Decreto nº 26.851**, de 30/05/2006, publicado no DODF nº 103, de 31/05/2006, pg. 05/07, alterado pelos Decretos nºs 26.993/2006, de 12/07/2006 e 27.069/2006, de 14/08/2006 e 36.974/2015:

I - advertência;

II - multa; e

III - suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal, por prazo não superior a 2 (dois) anos, e dosada segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

1. para a licitante e/ou contratada que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar



documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal; a penalidade será aplicada por prazo não superior a 5 (cinco) anos, e a licitante e/ou contratada será descredenciada do Sistema de Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

11.1.2. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do subitem anterior poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

## 11.2. Da advertência

11.2.1. A advertência é o aviso por escrito, emitido quando a licitante e/ou contratada descumprir qualquer obrigação, seja quando o descumprimento da obrigação ocorrer durante o procedimento licitatório ou na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

## 11.3. Da multa

11.3.1. A multa é a sanção pecuniária que será imposta à contratada pelo ordenador de despesas do DER-DF, por atraso injustificado na entrega ou execução do contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:

I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;

II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias;

III - 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos incisos I e II deste subitem;

IV - 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa parcial ou total na entrega do



material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/ nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e

V - 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

11.3.2. A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666/93 e será executada após regular processo administrativo, oferecido à contratada a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3º do art. 86 da Lei nº 8.666/93, observada a seguinte ordem:

I - mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;

II - mediante desconto no valor das parcelas devidas à contratada; e

III - mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

11.3.3. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá à contratada pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços Mercado (IGP-M) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.

11.3.4. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.

11.3.5. Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

I - o atraso não superior a 05 (cinco) dias; e

II - a execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.

11.3.6. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, observado o princípio da proporcionalidade.

11.3.7. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, a nota de empenho e/ou contrato deverão ser cancelados e/ou rescindidos, exceto se houver justificado interesse da unidade contratante em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias, que será penalizado na forma do inciso II do subitem 11.3.1.

11.3.8. A sanção pecuniária prevista no inciso IV do subitem 11.3.1 não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.

#### 11.4. Da suspensão



11.4.1. A suspensão é a sanção que impede temporariamente o fornecedor de participar de licitação e de contratar com a Administração, e, se aplicada em decorrência de licitação na modalidade pregão, ainda suspende o registro cadastral da licitante e/ou contratada no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, instituído pelo Decreto nº 25.966, de 23 de junho de 2005, e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, de acordo com os prazos a seguir:

I - por até 30 (trinta) dias, quando, vencido o prazo de advertência, emitida pelo DER-DF, a licitante e/ou contratada permanecer inadimplente;

II - por até 90 (noventa) dias, quando a licitante deixar de entregar, no prazo estabelecido no edital, os documentos e anexos exigidos, quer por via fax ou internet, de forma provisória, ou, em original ou cópia autenticada, de forma definitiva;

III - por até 12 (doze) meses, quando a licitante, na modalidade pregão, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento na execução do seu objeto, falhar ou fraudar na execução do contrato; e

IV - por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a licitante:

- a) apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações, objetivando obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;
- b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c) receber qualquer das multas previstas no subitem anterior e não efetuar o pagamento;

11.4.2. A penalidade de suspensão será aplicada pelo Diretor Geral do DER-DF e será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal.

11.4.3. O prazo previsto no inciso IV poderá ser aumentado para até 05 (cinco) anos, quando as condutas ali previstas forem praticadas no âmbito dos procedimentos derivados dos pregões.

#### 11.5. Da declaração de inidoneidade

11.5.1. A declaração de inidoneidade será aplicada pelo Secretário de Estado, à vista dos motivos informados na instrução processual.

11.5.2. A declaração de inidoneidade prevista neste item 11.5 permanecerá em vigor enquanto perdurarem os motivos que determinaram a punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que a aplicou, e será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes de sua conduta e após decorrido o prazo da sanção.

11.5.3. A declaração de inidoneidade e/ou sua extinção será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, e seus efeitos serão extensivos a todos os órgãos/entidades subordinados ou vinculados ao Poder Executivo do Distrito Federal, e à Administração Pública, consoante disposto no art. 87, IV da Lei nº 8.666/1993.

#### 11.6. Do assentamento em registros



11.6.1. Toda sanção aplicada será anotada no histórico cadastral da empresa.

11.6.2. As penalidades terão seus registros cancelados após o decurso do prazo do ato que as aplicou.

#### 11.7. Da sujeição a perdas e danos

11.7.1. Independentemente das sanções legais cabíveis, regulamentadas pelo Decreto nº 26.851/06 e suas alterações, previstas neste edital, a licitante e/ou contratada ficará sujeita, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração pelo descumprimento das obrigações licitatórias e/ou contratuais.



## 12. ESTIMATIVA DE PREÇO

12.1. A metodologia adotada para a obtenção do custo unitário estimado da UST foi por meio de cotação de preços no mercado, incluindo preços públicos praticados em contrato com órgão público. Os dados estão detalhados no **Anexo XIV** deste Termo de Referência. Na tabela a seguir estão os custos estimados unitário e total para um período de 30 (trinta) meses:

<b>OBJETO DA CONTRATAÇÃO</b>			
Serviços de atendimento e suporte técnico remoto/presencial e suporte ao ambiente computacional de infraestrutura e processos de execução em 1º, 2º, e 3º níveis, segundo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library) em grau crescente de especialização, que possua capacitação técnica necessária para atender a execução de tarefas demandadas, incluindo garantia, e digitalização de documentos, para cobrir as necessidades das atividades do Departamento de Estradas e Rodagens do Distrito Federal, conforme especificações técnicas constantes no presente Termo de Referência e seus Anexos.			
<b>Previsão Anual</b>	<b>Estimativa Quantidade Anual (UST)</b>	<b>Custo Unitário Estimado (R\$)</b>	<b>Custo Total Estimado (R\$)</b>
2017	26.841	R\$ 44,68	R\$ 1.199.255,88
2018	53.337	R\$ 44,68	R\$ 2.383.097,16
2019	53.287	R\$ 44,68	R\$ 2.380.863,16
<b>Total</b>	<b>133.465</b>	<b>R\$ 44,68</b>	<b>R\$ 5.963.216,20</b>

12.2. Algumas previsões orçamentárias foram realizadas com base nos serviços e outras na qualidade exigida promovendo uma previsão unitária conforme quadro que deverá ser preenchido pelas pretendentes com o custo unitário da UST e o total financeiro proposto.

12.3. O valor total estimado da contratação resulta da soma dos valores estimados de todo o catálogo de serviço. Este, por sua vez, traz o resumo dos totais estimados em quantidades de UST de cada ordem de serviço os quais são descritas em termos de suas atividades e estimativas individualizadas nas ordens de serviço. Dito de forma mais detalhada.

12.4. A estimativa de demanda anual para cada ordem de serviço unitária foi baseada nos registros históricos do Departamento de Estradas e Rodagem do Distrito Federal coletados em seus sistemas de registros de chamados, instrumentos de planejamento, execução de contratações anteriores e entrevistas com as equipes de especialistas da Infraestrutura atualmente responsáveis pela execução das atividades, cada qual conforme sua área de atuação.

12.5. O volume de UST, especificadas neste documento pode ser remanejado entre os diferentes tipos de serviço, sempre que a demanda, metas e diretrizes institucionais requeiram a readequação.



12.6. Em nenhuma hipótese, contudo, nos moldes desse documento, o valor global de UST definido para a totalidade do contrato será ultrapassado, tampouco os valores individuais de cada tarefa, medidos em UST, serão redefinidos, exceto nesse último caso, para baixo, se houver prévia e formal concordância da CONTRATADA, ressalvada a situação de aditamento contratual.

### 13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

13.1. A despesa para o período total desta contratação correrá à conta dos recursos financeiros provenientes da dotação orçamentária para os exercícios de 2017, 2018 e 2019, provenientes das fontes TESOURO e MULTAS DE TRÂNSITO, conforme justificativa constante no item 2.2 do presente Termo de Referência, consolidados na tabela a seguir:

VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO		
FONTE DE RECURSOS	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Tesouro	66%	R\$ 3.935.722,69
Multas de Trânsito	34%	R\$ 2.027.493,50
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>R\$ 5.963.216,20</b>

13.2. A despesa para esta contratação correrá à conta dos recursos financeiros aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias do exercício em que se der a contratação destinada custear despesas com a prestação de serviços de natureza contínua para o DER/DF, e seguirá o cronograma estimado de desembolso anual conforme dados da tabela a seguir:

CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO				
DISTRIBUIÇÃO ANUAL POR FONTE DE RECURSOS	VL. UNIT. UST	UST POR ANO		
	44,68	2017	2018	2019
		26.841	53.337	53.287
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 1.199.255,88</b>	<b>R\$ 2.383.097,16</b>	<b>R\$ 2.380.863,16</b>
Tesouro	66,00%	R\$ 791.508,88	R\$ 1.572.844,12	R\$ 1.571.369,68
Multas de Trânsito	34,00%	R\$ 407.746,99	R\$ 810.253,03	R\$ 810.513,47
<b>TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO</b>		<b>R\$ 5.963.216,20</b>		



## 14. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

### 14.1. Caracterização da solução

14.1.1. A contratação, considerada comum nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei nº 10.520/2002 c/c art. 4º do Decreto nº 5.450/2005, tem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente especificados e definidos, por meio de especificações usuais do mercado e por haver algumas empresas que oferecem esse tipo de serviço.

### 14.2. Tipo de Licitação

14.2.1. O tipo de licitação é **MENOR PREÇO GLOBAL** da contratação, que se constituirá no critério de seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação e bens e serviços de informática.

### 14.3. Modalidade de Licitação

14.3.1. A modalidade de licitação adotada é **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, nos termos da legislação que a regulamenta, em especial por se tratar de serviço comum o objeto aqui pretendido, e com vistas a obter a melhor proposta para a Administração Pública.

14.3.2. Este documento foi elaborado de acordo com o Ordenamento Jurídico Nacional que regulamenta o processo de aquisições para a Administração Pública; Lei n. 8.666 de 21 de junho de 1993, Lei n. 10.520 de 17 de julho de 2002 e o Decreto n. 5.450, de 31 de maio de 2005, e constitui peça integrante, indispensável e inseparável do processo licitatório, visando viabilizar a aquisição dos produtos e serviços descritos no Termo de Referência e seus anexos.

14.3.3. Destaca-se também a observação da legislação específica exarada no Decreto Normatizador n. 7.174 de 12 de maio de 2010 que disciplina condições especiais para a aquisição de bens e contratação de serviços de TIC para os órgãos e entidades sob controle direto ou indireto da União.

14.3.4. Há de se citar também, a Instrução Normativa n. 04, de 2014 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão que regulamenta os itens mínimos necessários para a composição do(s) Termo(s) de Referência.

14.3.5. Deste modo, o presente documento contém os elementos básicos e essenciais determinados pela legislação, descritos de forma a subsidiar os interessados em participarem do certame licitatório na preparação da documentação e na elaboração da proposta.

14.3.6. O serviço que constitui o objeto deste procedimento de contratação enquadra-se no conceito de bem comum, nos termos do conceito inovado no Decreto n. 7.174/2010, onde os requisitos técnicos são suficientes para determinar o conjunto da solução escolhida e ainda verificou-se que este serviço é prestado comercialmente por mais de uma empresa no mercado.



14.3.7. Justificativa para Aplicação do Direito de Preferência (Lei Complementar nº 123/06 e Lei nº 8.248/91)

## 15. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DOS FORNECEDORES

**Empreitada por preço global:** Menor Preço Global da contratação

**Adjudicação do objeto:** Total de Unidades de Serviço Técnico – UST's para o período a ser contratado

### 15.1. Proposta comercial

15.1.1. A Proposta Comercial será preenchida com o Valor unitário da Unidade de Serviço Técnico – UST, bem como o valor global e deverá, ainda, conter:

15.1.1.1. Preços em algarismos e por extenso (havendo discordância entre os preços unitário e anual, prevalecerá o primeiro, e entre os valores expressos em algarismos e por extenso, serão considerados estes últimos, devendo o Pregoeiro proceder às correções necessárias). Entretanto, para fins de apresentação das propostas e lances no Sistema Eletrônico, será considerado o Valor global;

15.1.1.2. Prazo de validade, não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação. Na ausência de indicação expressa do prazo de validade, considerar-se-á tacitamente indicado o prazo de 60 dias;

15.1.1.3. Declaração expressa de que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, frete, tributos e demais encargos, de qualquer natureza, incidentes sobre o objeto deste Pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título;

15.1.1.4. Declaração de total conhecimento e concordância com os termos do Edital do Pregão;

15.1.1.5. **Termo De Vistoria Técnica** devidamente assinado pelo Departamento de Estradas de Rodagens do Distrito Federal;

15.1.1.6. As propostas deverão apresentar preços compatíveis com os preços correntes de mercado, conforme estabelece o art. 43, inciso IV da Lei 8.666/93 e alterações posteriores.

15.1.2. O critério de julgamento das propostas é o de MENOR PREÇO GLOBAL da UST.

15.1.3. Considerar-se-ão manifestamente inexequíveis os preços que sejam inferiores a 70% (setenta por cento) do menor dos valores relativos ao item seguinte:

15.1.3.1. Quanto aos critérios de inexequibilidade das propostas, impende transcrever o art. 48, II, § 1º, da Lei nº 8.666, de 1993.

15.1.4. As propostas deverão conter indicação dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas que regem cada categoria profissional que executará os serviços e a respectiva data base e vigência.

15.1.5. A ausência da indicação dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas, exigida no item anterior, a qual inviabilize ou dificulte a análise da



proposta por parte da área técnica, deverá acarretar a desclassificação da proposta da LICITANTE.

15.1.6. A licitante vencedora deverá apresentar planilha aberta nos moldes da Instrução Normativa MPOG/SLTI nº 02/2008.

15.1.7. Encerrada a etapa de lances e concluída a negociação, o pregoeiro examinará a proposta da licitante classificada em primeiro lugar ou convocada, onde procederá conforme previsto na legislação.

15.1.8. A licitação somente será adjudicada quando finalizada toda a comprovação dos documentos de habilitação pela LICITANTE vencedora do menor preço .

## 15.2. Habilitação técnica:

15.2.1. As justificativas para as exigências aqui especificadas neste item é que, atendendo o enquadramento legal – Lei 8666/1993, e demais Legislação complementar aplicável, as características exigidas para ATESTADOS TÉCNICOS deverão conter os elementos que constitui o núcleo dos serviços prestados nos níveis 2º e 3º, de forma rotineira ou por demanda, sendo portanto, parte de maior relevância das características destes serviços, uma vez que não há exigências para os outros níveis e tipos de serviços.

15.2.2. Em relação aos critérios de habilitação será considerada habilitada para participar do certame, além das exigências administrativas e legais especificadas no edital, e dos ATESTADOS TÉCNICOS, a empresa que apresentar:

15.2.2.1. **Termo de Vistoria Técnica**, assinado pela equipe técnica do DER/DF, declarando ter conhecimento da ferramenta atualmente instalada CISTMART, locais de realização dos serviços, instalações de infraestrutura, condições ambientais e locais para acomodação da equipe contratada, ou **Termo de não Vistoria Técnica**, assinada pela contratada que não realizou vistoria no parque computacional do DER.

15.2.3. O DER/DF quer assegurar qualidade por meio de uma descrição detalhada do objeto, bem como pela exigência de certos requisitos de qualificação técnica como condição de habilitação dos licitantes. Em se tratando de licitações do tipo menor preço, é comum que se saquem vencedores os participantes que formalmente preenchem todos os requisitos de habilitação técnica, e/ou não conseguem executar o contrato de modo eficiente, o que provoca graves prejuízos à administração.

15.2.4. Com o intuito de compatibilizar a segurança da Administração na boa execução contratual e a ampla participação no certame licitatório, devem-se restringir as exigências de qualificação técnica, na fase de habilitação, àquilo que for estritamente necessário e inserir nas obrigações da contratada determinados requisitos desejáveis, mas que não puderam ser demandados na fase de habilitação técnica. Assim, será possível atribuir encargos que onerarão apenas o vencedor da licitação.

15.2.5. A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no



Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o serviço prestado. A seguir a relação de ATESTADOS TÉCNICOS, podendo ser constituído de um ou mais atestados para totalizar o requisito mínimo necessário, emitidos por entidade da administração federal, estadual, distrital ou municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada:

- 15.2.5.1. **Atestado de Capacitação Técnica** que comprove ter a empresa licitante executado em ambiente de no mínimo **550** (quinhentos e cinquenta) **usuários de rede**, pelo período mínimo de **15** (quinze) **meses**, serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da lei, comprovando:
- 15.2.5.1.1. Prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações — TIC, envolvendo o planejamento, implantação, monitoração, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico (Service Desk), remoto e presencial, contendo mais de 288 (duzentos e oitenta e oito) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistemas operacionais Windows e ferramenta para escritório Office. Contemplando instalação, configuração, manutenção de hardware e software, administração de sistemas operacionais, solução de incidentes e problemas por meio de atendimento a chamados, atendendo os Acordos de Níveis de Serviço (ANS's) estabelecidos, em conformidade com as melhores práticas ITIL — Information Technology Infrastructure Library;
- 15.2.5.2. **Atestado Técnico** na utilização de processos de maturidade para promover contínuo aprimoramento de relacionamento, por meio do incremento constante da qualidade decorrente da utilização de procedimentos e boas práticas;
- 15.2.5.3. **Atestado Técnico** com eficácia e eficiência em operação, segundo os níveis de satisfação definidos, visando a satisfação do cliente, com indicadores de disponibilidade e desempenho, tais como índice de disponibilidade de serviço, tempo de resposta a uma solicitação do cliente para modificação ou alteração, níveis de serviço de tecnologia da informação, tempo de recuperação, taxa de incidentes relativos à tecnologia, tempo médio de fila para suporte técnico e tempo de resposta;
- 15.2.5.4. **Atestado Técnico** de instalação, configuração, fornecimento, gerenciamento e utilização de solução informatizada para Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM) certificada PinkVerify em ITIL nos processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Base de Conhecimento, Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Ativos e Configuração, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação e Implantação e Gerenciamento de Problemas;

***Justificativa:*** “... é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se



*trata de organização que é referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades, uma vez que o programa PinkVerify é mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TI.” Ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008.*

- 15.2.5.5. **Atestado Técnico** de prestação de serviços de suporte técnico especializado em máquinas servidoras incluindo: instalação, configuração, manutenção e administração de sistemas operacionais Windows Server versão 2008 ou superior, Linux CentOS na versão 7 ou superior;
- 15.2.5.6. **Atestado Técnico** de manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, Worm, VTL e unidades robóticas de backup com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e switches de camada 2 e camada 3;
- 15.2.5.7. **Atestado Técnico** em manutenção de ambiente de sistemas e de aplicações corporativas, compreendendo instalação, configuração e monitoramento de sistemas de gerenciamento de banco de dados Microsoft SQLServer versão 2008 R2 ou superior;
- 15.2.5.8. **Atestado Técnico** em operação e suporte de no mínimo 2 robôs de backup com pelo menos 2 drives cada e 48 fitas do tipo LTO 4 e 5 com software de backup corporativo Bacula e DPM, ou similar desde que seja compatível;
- 15.2.5.9. **Atestado Técnico** comprovando experiência na análise, monitoramento, manutenção, customização da na ferramenta de clusterização Microsoft Failover;
- 15.2.5.10. **Atestado de Capacidade Técnica** comprovando experiência no serviço de comunicação de dados composta por backbone em fibra óptica que interligue pontos distantes com tecnologia gigabit ethernet no mínimo de 1000 Mbps por par de fibra óptica;
- 15.2.5.11. **Atestado Técnico** contemplando a criação de escopos no DHCP e zonas de DNS, IP's reversos, restrições e liberações de portas de acessos;
- 15.2.5.12. **Atestado Técnico** na prestação de serviços técnicos especializados em



Tecnologia da Informação, compreendendo apoio às atividades de gestão de projetos, análise e modelagem de processos de negócio e governança de TI, elaboração de proposta de melhoria nos processos de trabalho de TI com aderência aos processos ITIL e Cobit;

- 15.2.5.13. **Atestado Técnico** contemplando a elaboração de plano de gestão e configuração de processo de backup com o uso da ferramenta Báculo;
- 15.2.5.14. **Atestado Técnico** contemplando suporte técnico para os serviços de infraestrutura através de níveis de serviço, com atendimento de suporte remoto e presencial ao parque computacional com 7 (sete) servidores físicos e 21 (vinte e um) servidores virtuais MS Hyper-V, rede LAN com 7 (sete) switches, solução de gerenciamento de backup Báculo, Storages, Rede Wireless;
- 15.2.5.15. **Atestado Técnico** contemplando a prestação de serviços de suporte técnico especializado em rede de computadores com 7 (sete) servidores, 550 (Quinhentos e cinquenta) pontos de rede, envolvendo atividades de: Instalação, configuração, manutenção e administração de serviços de rede LAN's, WAN'S e Wi-Fi; Administração de Firewall/Proxy e equipamentos de conectividade (Hubs, Switches ou Routers e Enterasys); Storage Area Network e Solução Antivírus.

15.2.6. É vedada a participação de empresas em consórcio. Os atestados de capacitação técnica, documentações e comprovações necessárias para que a administração comprove a veracidade das informações deverão conferir com o CNPJ da empresa licitante.

***Justificativa:** Em relação aos serviços de apoio a sistemas e aplicações corporativas, o propósito é o mesmo, não se inserido no efetivo desenvolvimento, mas sim na análise e diagnóstico e suporte ao ambiente de infraestrutura voltados para performance, melhores práticas, ferramentas, ambiente e configurações. Desse modo, o corpo técnico interno especializado, sem prejuízo do orientado no citado Decreto, poderá melhor desenvolver e manter soluções sistêmicas próprias. A exigência se faz necessária em razão de tais ferramentas constituírem o ambiente do DER/DF e que o Órgão pretende manter a cultura existente a fim de preservar os investimentos já realizados. Outras soluções demandariam mais investimento de instalação e acultramento.*

### 15.3. Da vistoria

15.5.1. As LICITANTES poderão realizar vistoria técnica nas instalações do DER/DF. Tal vistoria deve ser agendada previamente em horário comercial do órgão, das 8:00h às 17:00h, de segunda-feira à sexta-feira:

15.5.1.1. O agendamento de visita deverá ocorrer até 48 (quarenta e oito) horas antes da data e horário de abertura do processo licitatório;

15.5.1.2. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado por meio do telefone (61) 3111-5549 no Edifício-Sede do DER/DF no endereço: Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal - SAM Bloco C - Setor Complementares - Ed. Sede do DER/DF - CEP: 70.620.030 - Brasília, DF,



mencionando o número do Edital, as informações de contato da Empresa Licitante (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual estará efetuando a vistoria;

- 15.5.1.3. A vistoria técnica deverá ser realizada em até, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas da abertura do processo licitatório.
- 15.5.2. Quanto a vistoria ao local dos serviços, as licitantes devem se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do fornecimento do serviço;
- 15.5.3. Para a realização de vistoria, será exigido da licitante assinatura de Termo de confidencialidade, **Anexo VII**, no qual a licitante se compromete a não divulgar as informações confidenciais sobre a infraestrutura do DER/DF;
- 15.5.4. Para todos os efeitos, considerar-se-á que a Licitante tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos;
- 15.5.5. Efetuada a vistoria será lavrada, por representante da equipe técnica da CONTRATANTE, designado para o termo de vistoria, conforme **Anexo VI**.
- 15.5.6. A Não-Vistoria, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando-o, oportunamente, à sua proposta e habilitação técnica conforme **Anexo XIII**, caso a contratada não tenha realizado a vistoria.
- 15.5.7. Critérios de habilitação - Será considerada habilitada para participar do certame, além das exigências administrativas e legais especificadas no Edital, a empresa que apresentar: O Atestado de Vistoria, assinado pela equipe técnica de Infraestrutura do DER/DF, declarando ter conhecimento dos locais de realização dos serviços, instalações de infraestrutura, condições ambientais e locais para acomodação da equipe CONTRATADA ou o termo de não-vistoria assinada pela contratada.

## 16. DA ASSINATURA DO CONTRATO

- 16.1. Apresentar Declaração relativa à determinação contida no art 3º da Resolução n 07 (18/10/2005) do Conselho Nacional de Justiça, com nova redação dada pela Resolução nº 09 (06/12/2005).
- 16.2. Declaração de que apresentará, no ato da assinatura do contrato, comprovação de certificado de suporte à infraestrutura com sistema de gerenciamento de serviços de TI baseado em normas e padrões internacionais de gestão e governança de TI.

## 17. VIGÊNCIA, PRORROGAÇÃO E ÍNDICES DE CORREÇÃO

- 17.1. Os serviços objeto desta contratação apesar de sua natureza continuada, são complexos, cujo procedimento além de vinculado à Lei, deve observar normas técnicas e orientações específicas, o que o torna dispendioso para a própria Administração. Portanto, uma vigência anual implicará em alto custo administrativo.



- 17.2. A habilitação técnica para seleção do fornecedor é um indicador do nível de especialidade exigido. Outro é a entrega de serviços, que se caracteriza por graus específicos de complexidade, o que exigirá da Contratada capacidade técnica, e do DER/DF tempo para absorver de forma efetiva a solução de problemas complexos, bem como para consolidar projetos necessários. Portanto, uma vigência anual implicará em alto custo operacional por possíveis descontinuidades de projetos e soluções.
- 17.3. Considerando portanto a complexidade do procedimento de contratação e dos serviços aqui especificados, o que envolve também segurança da informação, e com o objetivo de se ter uma melhor economia, eficiência e eficácia administrativa, o contrato deverá ter vigência de 30 (trinta) meses a contar da data definida até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos da Lei nº 8.666/1993 (art. 57).
- 17.4. **Do Reajuste:** O preço da contratação deverá ser reajustado, decorrido 12 (doze) meses de vigência do Contrato, mediante manifestação expressa da CONTRATADA, tendo como limite máximo a variação do IPCA ocorrida nos dozes meses anteriores ao reajuste, contados da data limite da apresentação da proposta.

## 18. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

- 18.1. Será considerada VENCEDORA a proposta que atenda a todos os requisitos deste documento e que tenha o menor preço global, feitas as considerações aplicáveis de acordo com o Decreto 34.637/2013.

## 19. ANEXOS

- II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE TI
- III – RESUMO DA QUANTIDADE DE UST'S
- IV – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO
- V – ORDEM DE SERVIÇOS/GLOSAS/ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO
- VI – CATÁLOGO DE SERVIÇOS
- VII – AMBIENTE COMPUTACIONAL
- VIII – PLANILHA DE FORMAÇÃO CUSTO
- IX - TERMO DE VISTORIA
- X – TERMO DE CONFIDENCIABILIDADE
- XI – TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO
- XII – TERMO DE CIÊNCIA
- XIII – RELATÓRIO DE CONTROLE DE SERVIÇO
- XIV – TERMO PROVISÓRIO
- XV – TERMO DEFINITIVO
- XVI – TERMO DE NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA
- XVII – PLANILHA DE CUSTOS CONSOLIDADOS
- ANEXO XVIII - DECLARAÇÃO EMPREGADOR PESSOA JURÍDICA
- ANEXO XIX - MODELO DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E TERMO DE RESPONSABILIDADE
- ANEXO XX - MODELO DE DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE
- ANEXO – XXI – MINUTA DE CONTRATO



<b>EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRAÇÃO</b> Brasília, <b>XX</b> de <b>XXXX</b> de 2017.		
<b>Integrante Técnico</b>	<b>Integrante Requisitante</b>	<b>Integrante Administrativo</b>
<hr/> <b>José Geraldo de Melo</b> Coordenador de Tecnologia da Informação	<hr/> <b>Ismael Ferreira de Lima</b> Gerente de Operações	<hr/> <b>Maria Aparecida da Silva Marques</b> Assessora Técnica



## ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE TI

### 1. Central de Atendimento – 1º Nível

#### 1.1. Descrição:

- 1.1.1. O serviço de central de serviços é a modalidade de atendimento ao usuário de TIC do DER/DF, situados no estado do Distrito Federal;
- 1.1.2. Este serviço será realizado de forma remota nas dependências da CONTRATANTE que fornecerá os meios de comunicação por meio de ligações no Ramal e e-mail que são vinculados a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI – CITSMART, com disponibilidade do serviço das 08:00 horas às 18:00 horas de segunda a sexta feira, caso haja alguma possibilidade que difere da quantidade de usuários, da disponibilidade as horas que o serviço estará disponível deverá ser modificada conforme a nova necessidade;
- 1.1.3. Este serviço é de complexidade básica (B), devido à grande retenção de chamados no 1º nível, ou seja, os chamados são resolvidos ainda neste nível, devido à alta gama de informações documentadas disponíveis na base de conhecimentos consolidada e informatizada. Esta base de conhecimento está bem consolidada e disponível na ferramenta CITSMART, utilizada pela CONTRATANTE;
- 1.1.4. A base de conhecimento contém questões mais comuns e suas respectivas respostas, além de procedimentos de resolução de incidentes ou falhas de sistemas e equipamentos. A utilização dessa base de conhecimentos possibilitará a padronização do atendimento ao usuário, aumentará a disponibilidade dos serviços e agilizará a resolução de incidentes e falhas, além de possibilitar o compartilhamento e a propagação do conhecimento, dentre outros benefícios. Esta base concentra os procedimentos padrões de resolução de incidentes e problemas, bem como a integração a ferramenta CITSMART (ferramenta de gestão de serviços de TI utilizada pelo DER/DF);
- 1.1.5. A CONTRATADA deverá fazer a inclusão de novos procedimentos e a alteração de procedimentos já existentes, possibilitando a efetiva gestão do conhecimento na área de suporte tecnológico;
- 1.1.6. A CONTRATADA será remunerada devido a sua eficiência, ou seja, sua capacidade de efetuar trabalhos proativos, automatizar soluções e identificar da causa raiz de chamados recorrentes para que estes não voltem a ocorrer mais. Este modelo de remuneração supera o problema do modelo usual de remuneração, deste tipo de atividade, que é o pagamento por chamado, pois neste modelo existe um grande conflito de interesse no sentido que a CONTRATADA quer atender o maior número de chamados para elevar seu faturamento e a CONTRATANTE deseja que seja atendido o menor número de chamados possível, haja vista que chamados, normalmente, representam alguma dificuldade que o usuário está tendo na utilização dos sistemas de Tecnologia da Informação - TI o que acaba acarretando diminuição do seu potencial produtivo;
- 1.1.7. As formas de remuneração das Ordens de Serviço da central de serviços levam em consideração fator de volumetria do número de usuários do DER/DF que estão aptos a fazer ligações a Central de serviços, o peso da criticidade conforme o usuário e a disponibilidade



em que o serviço estará disponível;

- 1.1.8. O conceito aqui exposto - Erlang C1 preceitua "a arte de garantir a quantidade necessária de recursos e pessoas qualificadas no momento correto, para atendimento ao volume previsto, com a garantia de qualidade e nível de serviço desejado, ao menor custo possível", ou seja, visa transparecer o esforço que a contratada deverá fazer para atender a quantidade mínima de usuários definidos:

<b>Fórmula para calcular a quantidade da Unidade de Serviço Técnico (UST) *</b>
<b>Cálculo Quantidade de UST= (E) * (C) *(D)</b>
<b>Cálculo Quantidade de UST= (Nu x S) * (C) *(D)</b>
Nu * [(Peso <sup>1</sup> * Percentual dos chamados <sup>1</sup> ) + (Peso <sup>2</sup> * Percentual dos chamados <sup>2</sup> ) + (Peso <sup>3</sup> * Percentual dos chamados <sup>3</sup> )] * C * D

#### **Legenda:**

Nu - Fator de Volumetria do Número de Usuários: A **quantidade de usuários** a serem atendidos equivale a quantidade necessária de recursos e pessoas qualificadas. Na abertura da ordem de serviço deve ser estimado, conforme relatório gerado pela ferramenta de ITSM - CITSmart, o quantitativo de usuários da CONTRATANTE. Ou seja, será pelo número de usuário e não por hora utilizada no mês.

S – Fator de Severidade: Equivale à quantidade total (100%) de chamados que deverá ser distribuída entre as severidades alta, média ou baixa; esse total está baseado na massa histórica de chamados da CONTRATANTE. O fator de severidade total (Coluna C) é dado pela soma dos fatores das severidades Alta, Média e Baixa.

B – Complexidade Baixa (quadro de complexidades dos serviços).

D – Disponibilidade do Serviço (quantitativo de horas de utilização de serviço no mês).

<sup>1</sup> Erlang C: É utilizada para dimensionamento de agentes em centrais de atendimento. Calcula tempos de espera previstos, baseado em 3 fatores: o número de agentes; o número de visitantes em espera na fila; e o tempo médio de atendimento. Erlang C assume que não existe abandono ou sinal de ocupado, portanto, tem uma tendência de sobre-estimar o número de agentes.

<http://www.erlang.com.br/erlangc.asp>

**Tabela: Fator de Volumetria do Número de Usuários (Nu)**

Qtd. Usuários	(0-999)	(1000 - 1999)	(2000 - 2999)	(3000 - 3999)	(4000-4999)	(5000-5999)
<b>Fator</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>12</b>

**Tabela: Fator de Severidade (S)**

Tempo de Atendimento	Criticidade	Peso (A)	Percentual de Atendimento(B)	Severidade (A x b)
<b>4 horas</b>	O incidente tem consequências sérias para transações de negócio do DER/DF ou impede que as tarefas críticas sejam realizadas para todo o DER/DF ou para um usuário.	3	20%	0,6
<b>8 horas</b>	Incidentes referentes a problemas que afetam atividades críticas para o usuário do DER/DF, sem causar interrupção do serviço, mas afetando significativamente seu desempenho.	2	30%	0,6
<b>16 horas</b>	Chamado para elaboração de diagnóstico, esclarecimento de dúvidas, configurações do ambiente, transferência de tecnologia e resolução de problemas de baixo risco ou ações de melhoria.	1	50%	0,5
<b>Fator de Severidade</b>				<b>1,7</b>

1.1.9. Os incidentes abertos pelos usuários do DER/DF deverão ter estipulação de seus prazos e condições, obedecendo aos seguintes parâmetros:

- a) Atendimento aos incidentes abertos significa que um técnico da CONTRATADA, especialista no assunto em questão, começou a tratar efetivamente uma solicitação registrada na ferramenta CITSMART, disponibilizada pelo DER, buscando solução definitiva;
- b) As soluções necessárias para atendimento de chamados de impacto e urgência alta, possui Peso 3 e serão aplicadas em até 4 (quatro) horas após o início do atendimento;
- c) As soluções necessárias para atendimento de chamados de impacto alto e/ou médio e urgência alta ou média, possui Peso 2 e serão aplicadas em até 8 (oito) horas após o início do atendimento;
- d) As soluções necessárias para atendimento de chamados de baixa e/ou média e/ou alto impacto e urgência baixa e/ou média e/ou alto, possui Peso 1 e serão aplicadas em até 16 (dezesseis) horas após o início do atendimento;
- e) Outros incidentes que não se enquadrem no SLA's exposto acima devem seguir o quadro abaixo:
- f)



Cálculo de SLA com base em Urgência/Impacto				
	IMPACTO			
		ALTO	MÉDIA	BAIXO
URGÊNCIA	ALTA	1	2	3
	MÉDIA	2	3	4
	BAIXA	3	4	5

Valor	Prioridade Solução	Tempo de Solução
1	Alta	4 horas
2	Média	8 horas
3	Normal	16 horas
4	Baixa	24 horas
5	A Combinar	A Combinar

O cálculo de "horas úteis" é realizado com base na diferença entre a data/hora final e a data/hora inicial da contagem de prazo, considerando apenas os períodos compreendidos no horário normal de funcionamento do serviço, ou seja, dias úteis, das 8:00 horas às 18:00 horas; exceto para os chamados de Peso 3 para os quais as horas são corridas e sem interrupção.

- 1.1.10. É obrigatório o registro de todas as ações e eventos de conexões realizados durante as intervenções nas estações de trabalho, tais como: aplicativos utilizados, instalados e removidos, arquivos incluídos, alterados ou excluídos bem como a manutenção de histórico dos processos executados durante o período de duração do contrato, estando tais informações disponíveis para eventuais auditorias por parte do DER. Ao fim do contrato, a base de conhecimento, juntamente aos scripts desenvolvidos e o catálogo de serviços, deverão estar atualizadas na ferramenta CITSMART.
- 1.1.11. Todos os atendimentos da central de serviços, bem como os tickets para acionamento dos processos de suporte técnico (2º nível) deverão ser registrados na sistema de gestão de serviços de TI do DER/DF (CITSMART), assim como os detalhes técnicos e operacionais de procedimentos que gerarem dados relativos à Gestão de Configuração e à Gestão de Mudanças.



## **1.2. Atividades da Central de Serviços (1º Nível)**

- 1.2.1. A lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalhando tão somente os principais processos de 1º nível:
- 1.2.1.1. Efetuar o recebimento receptivo de chamadas telefônicas, com base em Roteiro Padrão de Atendimento;
  - 1.2.1.2. Registrar chamados abertos pelo telefone e/ou e-mail e/ou Intranet, pelo usuário no sistema de gerenciamento de chamados, bem como atualizar, fechar ou informar o histórico dos chamados quando necessário.
  - 1.2.1.3. Realizar análise e reclassificação dos chamados registrados pelos usuários através do portal (sistema de abertura e controle de chamados);
  - 1.2.1.4. Realizar atendimento ativo para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
  - 1.2.1.5. Orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
  - 1.2.1.6. Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos em geral, componentes de informática, aplicativos básicos e sistemas do DER/DF;
  - 1.2.1.7. Receber e encaminhar chamados para o atendimento nos demais níveis;
  - 1.2.1.8. Realizar abertura de chamados junto às assistências técnicas, empresas fornecedoras do DER/DF, órgãos públicos, para equipamentos cobertos por contratos de garantia, locação ou de manutenção, e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos;
  - 1.2.1.9. Recepcionar, registrar, encaminhar e gerenciar as sugestões de usuários quanto as adaptações e melhorias evolutivas aplicadas nos sistemas corporativos do DER/DF;
  - 1.2.1.10. Recepcionar, registrar, encaminhar e gerenciar reclamações, sugestões, opiniões e elogios quanto aos serviços entregues e disponibilizados pelo DER/DF;
  - 1.2.1.11. Receber soluções e fechamento dos chamados no sistema;
  - 1.2.1.12. Realizar pesquisa de satisfação através de sistema web, a partir de e-mail enviado pelo sistema de controle de chamados no fechamento do mesmo, por meio do qual o usuário responde às perguntas apresentadas pelo navegador, com envio on-line das respostas à base de dados da Central de Serviços;
  - 1.2.1.13. Criar ou revisar documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento de 1º nível, para inclusão ou revisão na base de conhecimento.



- 1.2.1.14. Realizar intervenção e manutenção remota nas estações de trabalho, quando necessário e mediante a autorização do usuário;
- 1.2.1.15. Recepcionar chamados resolvidos e realizar procedimentos de encerramento, junto aos usuários;
- 1.2.1.16. Realizar configuração e orientações utilização de ferramentas de correio eletrônico do DER/DF;
- 1.2.1.17. Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de 1º nível.

## **2. Suporte Técnico Remoto e/ou Presencial – 2º Nível**

### **2.1. Descrição:**

- 2.1.1. O serviço de atendimento ao usuário é a modalidade de atendimento presencial ao usuário de TIC, a serem realizados na sede do DER/DF, ou nos pontos fora da sede já especificados, todos localizados no Distrito Federal;
- 2.1.2. Este serviço será realizado de forma presencial nas dependências relacionadas da CONTRATANTE com disponibilidade do serviço das 08:00 horas às 18:00 horas, de segunda a sexta feira. Caso haja alguma localidade que em função dos usuários, e pelas características dos recursos de TIC, exija uma disponibilidade diferente, as horas que o serviço estará disponível deverá ser modificada conforme a nova necessidade;
- 2.1.3. Este serviço é de complexidade intermediária (I). O atendimento ao usuário é para solucionar incidentes que não puderam ser resolvidos na central de serviços (1º nível) e foram escalonados por meio da ferramenta CITSMART para continuação da solução, para atualização de um software ou troca de algum equipamento;
- 2.1.4. Para os equipamentos que não estiverem instalados em localidades previstas para receberem os atendimentos de 2º nível, será do DER/DF a responsabilidade pela movimentação do equipamento ou disponibilização de recursos que permitam o atendimento do técnico de 2º nível no local. Nestes casos, os incidentes serão suspensos (não sendo computados para efeito de verificação do Nível Mínimo de Serviço) e retomados quando do recebimento de comunicação pela Central de Suporte e Serviços;
- 2.1.5. Ao término do atendimento, o serviço de suporte técnico de 2º nível efetuará o registro do tempo gasto no atendimento, a descrição resumida das providências adotadas e as informações prestadas ao usuário. O incidente será retornado para o 1º nível que fará o contato com o usuário do DER/DF para pesquisa de satisfação, atualização da base de conhecimento e encerramento do chamado;
- 2.1.6. A instalação de software nas máquinas dos usuários somente será realizada com o fornecimento da licença correspondente pelo DER/DF ou pelo usuário do equipamento, observadas as restrições de segurança pertinentes e com atualização do controle relativos às licenças de softwares proprietários;



- 2.1.7. Sempre que detectada a necessidade de acionamento de serviço em garantia ou do suporte aos equipamentos pertencentes ao DER/DF, o serviço de suporte técnico de 2º nível da empresa contratada deverá orientar o usuário quanto a necessidade de realizar backup dos seus dados, providenciando a sua realização quando o usuário julgar necessário. Em seguida deverá acionar o Service Desk (1º nível), para que este encaminhe para o atendimento de garantia do fornecedor ou fabricante;
- 2.1.8. A forma de remuneração das Ordens de Serviço de atendimento ao usuário leva em consideração fator de volumetria do número de usuários do DER/DF que estão aptos a serem atendidos, o peso da criticidade conforme o usuário e a disponibilidade em que o serviço estará disponível:

<b>Fórmula para calcular a quantidade da Unidade de Serviço Técnico (UST) *</b>
<b>Cálculo Quantidade de UST= (E) * (C) *(D)</b>
<b>Cálculo Quantidade de UST= (Nu x S) * (C) *(D)</b>
Nu * [(Peso <sup>1</sup> * Percentual dos chamados <sup>1</sup> ) + (Peso <sup>2</sup> * Percentual dos chamados <sup>2</sup> ) + (Peso <sup>3</sup> * Percentual dos chamados <sup>3</sup> )] * C * D

#### Legenda:

Nu - Fator de Volumetria do Número de Usuários: A **quantidade de usuários** a serem atendidos equivale a quantidade necessária de recursos e pessoas qualificadas. Na abertura da ordem de serviço deve ser estimado, conforme relatório gerado pela ferramenta de ITSM - CITSmart, o quantitativo de usuários da CONTRATANTE. Ou seja, será pelo número de usuário e não por hora utilizada no mês.

S – Fator de Severidade: Equivale à quantidade total (100%) de chamados que deverá ser distribuída entre as severidades alta, média ou baixa; esse total está baseado na massa histórica de chamados da CONTRATANTE. O fator de severidade total (Coluna C) é dado pela soma dos fatores das severidades Alta, Média e Baixa.

I – Complexidade Intermediária (quadro de complexidades dos serviços). Este serviço é de complexidade intermediária (I), devido à grande gama de informações documentadas disponíveis na base de conhecimentos consolidada e informatizada. Esta base de conhecimento está disponível na ferramenta ITSM CITSmart.

D – Disponibilidade do Serviço (quantitativo de horas de utilização de serviço no mês).

**Tabela: Fator de Volumetria do Número de Usuários (Nu)**

Qtd. Usuários	(0-999)	(1000-1999)	(2000-2999)	(3000-3999)	(4000-4999)	(5000-5999)
Fator	2	4	6	8	10	12

**Tabela: Fator de Severidade (S)**



Tempo de Atendimento	Criticidade	Peso (A)	Percentual de Atendimento (B)	Severidade (A x b)
4 horas	O incidente tem consequências sérias para transações de negócio do DER/DF ou impede que as tarefas críticas sejam realizadas para todo o DER/DF ou para um usuário.	3	50%	1,5
8 horas	Incidentes referentes a problemas que afetam atividades críticas para o usuário do DER/DF, sem causar interrupção do serviço, mas afetando significativamente seu desempenho.	2	30%	0,6
16 horas	Chamado para elaboração de diagnóstico, esclarecimento de dúvidas, configurações do ambiente, transferência de tecnologia e resolução de problemas de baixo risco ou ações de melhoria.	1	20%	0,2
<b>Fator de Severidade</b>				<b>2,3</b>

2.1.9. Os incidentes escalonados para o 2º nível deverão ter estipulação de seus prazos e condições, obedecendo aos seguintes parâmetros:

2.1.9.1. Atendimento aos incidentes escalonados significa que um técnico da CONTRATADA, especialista no assunto em questão, começou a tratar efetivamente a solicitação repassada pela ferramenta CITSMART, buscando solução definitiva;

2.1.9.2. Os tempos de atendimentos definidos correspondem ao ciclo de vida do incidente, independente se será necessário a intervenção do 2º ou 3º nível.

2.1.10. O cálculo de "horas úteis" é realizado com base na diferença entre a data/hora final e a data/hora inicial da contagem de prazo, considerando apenas os períodos compreendidos no horário normal de funcionamento do serviço, ou seja, dias úteis, das 08:00 horas às 18:00 horas; exceto para os chamados de Peso 3 para os quais as horas são corridas e sem interrupção.

## 2.2. Atividades de Suporte ao Usuário (2º Nível)

2.2.1. A lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalhando tão somente os principais processos de 2º nível:

2.2.1.1. Realizar atendimento presencial aos usuários de nível operacional e VIP (gerência, diretoria);

2.2.1.2. Realizar instalação, desinstalação, configuração, atualização de drivers e remanejamentos, total ou parcial, de equipamentos de TI;

2.2.1.3. Realizar troca de suprimentos de equipamentos de TI;

2.2.1.4. Instalar, configurar, atualizar drivers e remanejar aparelhos telefônicos;

2.2.1.5. Mapear e orientar para utilização de pastas corporativas;

2.2.1.6. Instalar, desinstalar, remanejar e configurar de Softwares básicos, Aplicativos e Sistemas corporativos em microcomputadores de usuários do DER/DF;

2.2.1.7. Elaborar laudos técnicos de equipamentos de TI;



- 2.2.1.8. Realizar instalação e testes em pontos de rede do cabeamento horizontal;
- 2.2.1.9. Confeccionar cabos de rede;
- 2.2.1.10. Realizar a criação e geração de imagens padrão de sistemas operacionais;
- 2.2.1.11. Realizar backup dos documentos, pastas e arquivos de usuários do DER/DF, quando necessário;
- 2.2.1.12. Realizar manutenção preventiva de microcomputadores, incluindo: Verificar se a nomenclatura das estações e impressoras está de acordo com os padrões adotados no DER/DF; Verificar se os grupos padrões estejam dentro do grupo administradores; Reportar ao DER/DF qualquer inconformidade identificada na estação de trabalho em atendimento;
- 2.2.1.13. Instalar e manter atualizada a ferramenta antivírus;
- 2.2.1.14. Adicionar estações de trabalho ao domínio da rede do DER/DF.
- 2.2.1.15. Apoiar tecnicamente as reuniões do DER/DF, incluindo:
- 2.2.1.16. Instalar e realizar testes em equipamentos;
- 2.2.1.17. Realizar a configuração de acesso à internet;
- 2.2.1.18. Acompanhar a reuniões realizadas por meio de videoconferência.
- 2.2.1.19. Recepcionar chamados transferidos dos demais níveis, ou abrir novos chamados com uso da ferramenta de gestão, e realizar os procedimentos necessários para resolução;
- 2.2.1.20. Encaminhar chamados resolvidos para o encerramento no 1º nível;
- 2.2.1.21. Encaminhar chamados para o 3º nível, quando necessário;
- 2.2.1.22. Registrar os chamados atendidos mediante solicitações extraordinárias;
- 2.2.1.23. Realizar criação, revisão ou pesquisa de documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento presencial, para inclusão ou revisão na base de conhecimento para solucionar chamados;
- 2.2.1.24. Realizar abertura e acompanhamento de chamados junto a empresas fornecedoras de assistências técnicas e contratos de garantia;
- 2.2.1.25. Realizar configuração e orientações utilização de ferramentas de correio eletrônico do DER/DF, nos microcomputadores e smartphones, ou em outros devices existentes;
- 2.2.1.26. Gerar consultas e relatórios estatísticos (hardwares e softwares);
- 2.2.1.27. Realizar atualização da lista de ramais dos usuários do DER/DF;
- 2.2.1.28. Executar os procedimentos necessários para resolução e fechamento dos chamados.



### 3. Suporte ao ambiente de Infraestrutura – 3º Nível

#### 3.1. Descrição:

- 3.1.1. Suporte técnico de 3º nível responsável pela administração, sustentação, manutenção, análise de performance, apoio em implementações, suporte e planejamento de melhorias e atualizações dos ativos e da rede corporativa, de soluções de virtualização, de segurança da informação, de armazenamento de dados, de sistemas operacionais, de sistemas e aplicações corporativas, de seus contêineres, de banco de dados e de seus gerenciadores, de gerenciadores de conteúdo, de ferramentas de designer e de desenvolvimento rápido de sistemas, de monitoração e gerência lógica dos itens de configuração, de componentes da infraestrutura de TIC e governança nos sistemas corporativos de negócio e dos processos operacionais do DER/DF;
- 3.1.2. O serviço de suporte técnico de 3º nível é a modalidade de atendimento ao ambiente de infraestrutura a serem realizados preferencialmente na sede do DER/DF localizada no Distrito Federal;
- 3.1.3. Este serviço será realizado de forma presencial nas dependências relacionadas da CONTRATANTE, com disponibilidade do serviço das 08:00 horas às 18:00 horas de segunda a sexta feira. Caso haja alguma localidade que em função dos usuários, e pelas características dos recursos de TIC, exija uma disponibilidade diferente, as horas que o serviço estará disponível deverá ser modificada conforme a nova necessidade;
- 3.1.4. Estes serviços variam de complexidade Média (M), Alta (A) ou Especialista (E). O suporte de terceiro nível deverá trabalhar proativamente administrando servidores, banco de dados, portal e segurança da informação para que o ambiente permaneça estável e seguro. Além deste tipo de serviço deve estar disponível para atendimento aos incidentes que forem escalonados do 1º e 2º nível;
- 3.1.5. Dentro desta estrutura de ambiente de 3º nível (infraestrutura) o serviço de monitoração ao ambiente é uma exceção devido a necessidade de uma monitoração remota 24 horas x 7 dias da semana incluindo feriados;
- 3.1.6. As formas de remuneração das Ordens de Serviço do tipo rotina de infraestrutura levam em consideração o esforço x complexidade do serviço x dias trabalhados:

<b>Fórmula para calcular a quantidade da Unidade de Serviço Técnico (UST) *</b>
<b>Cálculo Quantidade de UST= (E) * (C) *(D)</b>

#### Legenda

E – Esforço

C – Complexidade (quadro de complexidades dos serviços).

D – Disponibilidade do Serviço (quantitativo de horas de utilização de serviço no mês).



### **3.2. Atividades de Suporte ao Usuário (3º Nível)**

- 3.2.1. A prestação dos serviços de suporte de ambiente em 3º nível será para prestação dos serviços de manutenção da operação da infraestrutura de TI da Autarquia, envolvendo principalmente:
- 3.2.1.1. Administrar ambientes de banco de dados, sistemas operacionais, sistemas e aplicações corporativas, redes, segurança, colaboração e virtualização;
  - 3.2.1.2. Instalar, configurar, monitorar, exportar, importar, migrar e analisar modelos e performance de banco de dados e de seus gerenciadores, o que inclui: criar, excluir ou alterar rotinas, objetos e recursos; implementar melhores práticas de backup e recovery; propor e implementar plano de sustentação e de segurança;
  - 3.2.1.3. Analisar proativamente a infraestrutura do ambiente tecnológico do DER/DF;
  - 3.2.1.4. Corrigir erros detectados que não puderam ser resolvidos pelos demais níveis;
  - 3.2.1.5. Atender os chamados de sustentação de infraestrutura;
  - 3.2.1.6. Encaminhar chamados resolvidos para o 1º nível efetuar o encerramento;
  - 3.2.1.7. Elaborar relatórios sobre o ambiente de rede, incluindo relatório de erros, de desempenho e de atividades;
  - 3.2.1.8. Instalar, desinstalar, atualizar, configurar, customizar e parametrizar softwares de baixa, média e alta complexidade;
  - 3.2.1.9. Monitorar e garantir a disponibilidade acordada para os servidores e serviços de rede do DER/DF;
  - 3.2.1.10. Configurar switches ethernet e de pontos de acesso de redes sem fio;
  - 3.2.1.11. Instalar e desinstalar ativos de redes no datacenter e nas salas de comunicação do edifício sede do DER/DF;
  - 3.2.1.12. Elaborar relatórios sobre o ambiente de infraestrutura, incluindo relatório de incidente, de desempenho e de atividades, quando necessário;
  - 3.2.1.13. Administrar a capacidade dos servidores físicos e virtuais;
  - 3.2.1.14. Realizar manutenção preventiva dos servidores físicos e virtuais;
  - 3.2.1.15. Criar usuários e grupos e administrar perfis de acesso;



- 3.2.1.16. Criar e executar consultas personalizadas quando solicitado;
- 3.2.1.17. Garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade dos serviços;
- 3.2.1.18. Elaborar e revisar documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- 3.2.1.19. Criar ou atualizar os templates para a criação dos servidores virtuais;
- 3.2.1.20. Criar e manter políticas de grupos;
- 3.2.1.21. Implantar e gerenciar os serviços do Windows;
- 3.2.1.22. Instalar, configurar, monitorar, executar deploy, e analisar performance de servidores de aplicação e/ou web Microsoft IIS, JBoss, Geoserver, Apache, Apache Tomcat ou outros que o DER/DF venha a utilizar;
- 3.2.1.23. Instalar, configurar, monitorar, possuir habilidades de uso, executar tarefas e deploy, e analisar performance do gerenciador de conteúdo livre JOOMLA ou outro que o DER/DF venha a utilizar;
- 3.2.1.24. Instalar, configurar, monitorar, possuir habilidades de uso, executar tarefas e deploy, e analisar performance de ferramentas de designer utilizadas pelo DER/DF;
- 3.2.1.25. Instalar, configurar e gerenciar a solução de virtualização;
- 3.2.1.26. Instalar e configurar novos servidores e appliances, físicos e virtuais;
- 3.2.1.27. Auxiliar no desenvolvimento, na aplicação e fiscalização das políticas, normas, padrões e procedimentos de segurança institucionais e backup;
- 3.2.1.28. Monitorar a rede de modo a identificar programas, ou atitudes maliciosas ou atividades suspeitas que possam comprometer a segurança institucional;
- 3.2.1.29. Analisar links de comunicação da rede que interliga as diversas unidades;
- 3.2.1.30. Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto à área responsável ou fornecedores;
- 3.2.1.31. Identificar, relatar e aplicar atualizações e correções tecnológicas que possam comprometer a segurança institucional;
- 3.2.1.32. Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores;
- 3.2.1.33. Gerenciar softwares, firmwares e equipamentos de segurança, backup, virtualização, rede, storage, telefonia, banco de dados e sistemas operacionais e web, fornecidos pelo cliente;



- 3.2.1.34. Elaborar relatório de vulnerabilidade das aplicações e sistemas corporativos;
- 3.2.1.35. Executar requisições de mudanças autorizadas pela área demandante, conforme procedimento;
- 3.2.1.36. Criar ou revisar documentação técnica (procedimentos e manuais) das atividades realizadas;
- 3.2.1.37. Aplicar patches ou mudança de versão em servidores e clientes;
- 3.2.1.38. Monitorar ininterruptamente servidores e serviços através de ferramentas adequadas e logs de eventos;
- 3.2.1.39. Garantir disponibilidade e funcionamento das soluções de comunicação convergente (telefonia);
- 3.2.1.40. Analisar desempenho do ambiente de infraestrutura;
- 3.2.1.41. Criar escopos no DHCP e zonas no DNS;
- 3.2.1.42. Inventariar softwares e hardwares;
- 3.2.1.43. Gerenciar e sincronizar as configurações dos servidores físicos e virtuais;
- 3.2.1.44. Realizar suporte a plataformas de educação à distância e sistemas legados;
- 3.2.1.45. Integrar e migrar sistemas e bases de dados;
- 3.2.1.46. Conferir, executar e criar scripts;
- 3.2.1.47. Efetuar a manutenção de soluções de contingência nos ambientes tecnológicos de infraestrutura;
- 3.2.1.48. Implementar replicação, balanceamento de carga, pool de conexões e point-in-time recovery;
- 3.2.1.49. Realizar análise de viabilidade e propor soluções para demandas ou problemas.



## ANEXO – III - RESUMO DA QUANTIDADE DE UST'S

## PLANEJAMENTO DE QUANTIDADE DE UNIDADES DE SERVIÇO TÉCNICAS

ITEM	TIPO DE SERVIÇO	2017	2018	2019
Único	Rotina	9.708	19.416	19.416
	Suporte	9.823	20.757	20.297
	Projeto/Demanda	7.310	13.164	13.574
	<b>TOTAL</b>	<b>26.841</b>	<b>53.337</b>	<b>53.287</b>
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>133.465</b>		



## ANEXO IV - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

	Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal – DER/DF Contrato: Contratada:	OS N°
		Dt Início: Dt Fim:
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>		

Serviço	
Objetivo	
Métrica	
Cálculo	
Custo Total (UST)	

<b>Id</b>	<b>Tarefa</b>
1	
2	

<b>Pressupostos e Restrições</b> 1.
--

<b>Documentos Entregues</b> ( ) – ( ) –
---

**Indicadores de Desempenho**

<b>Indicadores</b>	<b>Limite</b>	<b>Glosa</b>	<b>Limite</b>

<b>CONTRATANTE</b>	
<b>Área/Fiscal Requisitante da Solução</b>	<b>Gestor do Contrato</b>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
<b>CONTRATADA</b>	
_____ <Nome> <Qualificação>	

Brasília, xx de xxxxx de 2017



## ANEXO V – ORDEM DE SERVIÇOS/GLOSAS/ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS Nº R001</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO AOS USUÁRIOS DE TI.</b>
<b>Objetivo</b>	Prestar serviço de atendimento remoto aos usuários do DER/DF garantindo os níveis de serviço acordados.
<b>Métrica</b>	Nu x S x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
1	Efetuar o recebimento receptivo de chamadas telefônicas, com base em Roteiro Padrão de Atendimento.
2	Registrar chamados abertos pelo telefone e/ou e-mail e/ou Intranet, pelo usuário no sistema de gerenciamento de chamados, bem como atualizar, fechar ou informar o histórico dos chamados quando necessário.
3	Realizar atendimento ativo para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
4	Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível.
5	Receber e encaminhar chamados para o atendimento nos demais níveis.
6	Realizar abertura de chamados junto às assistências técnicas, empresas fornecedoras do DER/DF, órgãos públicos, para equipamentos cobertos por contratos de garantia, locação ou de manutenção, e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos.
7	Criar ou revisar documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento de 1º nível, para inclusão ou revisão na base de conhecimento.
8	Realizar intervenção e manutenção remota nas estações de trabalho, quando necessário e mediante a autorização do usuário.
9	Recepcionar chamados resolvidos e realizar procedimentos de encerramento, junto aos usuários.
10	Realizar configuração e orientações utilização de ferramentas de correio eletrônico do DER/DF.
11	Receber soluções e fechamento dos chamados no sistema.



#### Pressupostos e Restrições

1. Serão desconsideradas as ligações em fila de espera que tiverem duração inferior a 120 segundos, abandonadas voluntariamente pelo usuário.
2. A central de telefônica deve permitir identificação do número chamador;
3. Os operadores devem ser treinados e ter conhecimento em: atendimento 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.
4. 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 remoto;
5. O encerramento do chamado deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão do atendimento com o usuário demandante;
6. A central de atendimento será acionada através de ramal interno no caso de central interna ou de um número de DDD local para central remota;
7. Caso o CONTRATANTE opte pela prestação do serviço através do 0800 o custo será de responsabilidade do CONTRATANTE.

#### Documentos Entregues

- ( ) - Relatório com o quantitativo de ligações recepcionadas;
- ( ) - Relatório com o quantitativo de chamados solucionados dentro dos ANS's acordados;
- ( ) - Relatório com a comprovação de atendimento do índice de satisfação acordado;

#### Indicadores de Desempenho

Indicadores	Meta (ANS)	Glosa	Limite da Glosa
Resolver incidentes e requisições com severidade baixa em até 16 horas úteis.	$\geq 95\%$	1% para cada chamado não atendido	10%
Resolver incidentes e requisições com severidade média em até 8 horas úteis.	$\geq 95\%$	2% para cada chamado não atendido	10%
Resolver incidentes e requisições com severidade alta em até 4 horas úteis.	$\geq 95\%$	3% para cada chamado não atendido	10%
Garantir índice de satisfação do cliente na Pesquisa de satisfação.	$\geq 95\%$	2% por ponto percentual abaixo do limite.	10%
Tempo médio de espera em fila.	30 segundos	1% por segundo acima do limite	10%
Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	2%	2% para cada chamado.	10%



DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL <b>CONTRATO: CONTRATADA:</b>	OS N° R002
	<b>Dt Início: Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL AOS USUÁRIOS DE TI.</b>
<b>Objetivo</b>	Prestar serviço de atendimento presencial aos usuários do DER/DF garantindo os níveis de serviço acordados.
<b>Métrica</b>	Nu x S x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
1	Recepcionar chamados transferidos dos demais níveis, ou abrir novos chamados com o uso da ferramenta de gestão, e realizar os procedimentos necessários para resolução.
2	Realizar criação, revisão, ou pesquisa de documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento presencial, para inclusão na base de conhecimento para solucionar chamados.
3	Encaminhar chamados para o 3º nível, quando necessário.
4	Executar os procedimentos necessários para a resolução e fechamento dos chamados.

<b>Pressupostos e Restrições</b>
1. O encerramento do chamado deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão do atendimento com o usuário demandante; 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. 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;

<b>Documentos Entregues</b>
( ) - Relatório com o quantitativo de chamados solucionados dentro dos SLA's acordados;
( ) - Relatório com o quantitativo de chamados reabertos;
( ) - Relatório com a comprovação de atendimento do índice de satisfação acordado;

#### Indicadores de Desempenho

Indicadores	Meta (ANS)	Glosa	Limite da glosa



Resolver incidentes e requisições com severidade baixa em até 16 horas úteis.	$\geq 95\%$	1% para cada chamado não atendido	10%
Resolver incidentes e requisições com severidade média em até 8 horas úteis.	$\geq 95\%$	2% para cada chamado não atendido	10%
Resolver incidentes e requisições com severidade alta em até 4 horas úteis.	$\geq 95\%$	3% para cada chamado não atendido	10%
Garantir índice de satisfação do cliente na Pesquisa de satisfação.	$\geq 95\%$	2% por ponto percentual abaixo do limite.	10%
Chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	2%	2% para cada chamado.	10%

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° R003</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS CORPORATIVOS, APLICAÇÕES WEB E DESKTOP, SITES, PORTAIS, E GERENCIADORES DE BANCO DE DADOS E DE CONTEÚDO.</b>
<b>Objetivo</b>	Manter a disponibilidade dos Sistemas Corporativos, aplicações web e desktop, sites, portais, e gerenciadores de banco de dados e de conteúdo com a qualidade exigida e acordada.
<b>Métrica</b>	Nu x S x C x D

Id	Atividades
1	Administrar a capacidade dos servidores físicos e virtuais.
2	Monitorar ininterruptamente servidores e serviços através de ferramentas adequadas e logs de eventos.
3	Gerenciar softwares, firmwares e equipamentos de segurança, backup, virtualização, rede, storage, telefonia, banco de dados e sistemas operacionais e web, fornecidos pelo cliente.
4	Monitorar a rede de modo a identificar programas, ou atitudes maliciosas ou atividades suspeitas que possam comprometer a segurança institucional.
5	Instalar, configurar, monitorar, exportar, importar, migrar e analisar modelos e performance de banco de dados e de seus gerenciadores, o que inclui: criar, excluir ou alterar rotinas, objetos e recursos; implementar melhores práticas de backup e recovery; propor e implementar plano de sustentação e de segurança.



6	Instalar, configurar, monitorar, possuir habilidades de uso, executar tarefas e deploy, e analisar performance do gerenciador de conteúdo livre JOOMLA ou outro que o DER/DF venha a utilizar.
7	Instalar, configurar, monitorar, executar deploy, e analisar performance de servidores de aplicação e/ou web Microsoft IIS, JBoss, Geoserver, Apache, Apache Tomcat ou outros que o DER/DF venha a utilizar.
8	Conferir, executar e criar scripts.
9	Realizar análise de viabilidade e propor soluções para demandas ou problemas.

#### Pressupostos e Restrições

1. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
2. Existência de ferramenta de monitoramento.
3. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
4. Verificar em todos os casos de correções e alterações, a necessidade de abertura de Requisição de Mudança.
5. A execução das atividades desta ordem de serviço será dada pelo somatório dos servidores até a data a fim da OS.
6. Os dados a serem evidenciados no relatório de disponibilidade serão previamente acordados entre as partes (Ex: memória, processador, tempo de acesso, quantidade de conexões, etc).
7. Todas as propostas de melhorias e atividades executadas em relação ao serviço desta ordem de serviço estarão descritas no relatório gerencial mensal;
8. As melhorias propostas, quando necessário, serão demandadas por ordens de serviços específicas.

#### Documentos Entregues

- ( ) Relatório que evidencia a disponibilidade dos sistemas corporativos, aplicações web, desktops, sites, portais e gerenciadores de banco de dados e de conteúdo por meio da ferramenta de monitoração;
- ( ) Relatório de incidentes relacionados aos sistemas corporativos, aplicações web, desktops, sites, portais e gerenciadores de banco de dados e de conteúdo.

#### Indicadores de Desempenho

Indicadores	Meta (ANS)	Glosa	Limite da glosa
Disponibilidade dos sistemas corporativos, aplicações web, desktops, sites, portais e gerenciadores de conteúdo.	99,5%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite
Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros.	90%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	20% se ultrapassar a meta.



<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	OS Nº S001
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>RESOLUÇÃO DOS CHAMADOS DE SUPORTE A USUÁRIOS DE 3º NÍVEL</b>
<b>Objetivo</b>	Conectividade, desempenho e controle. Atendimento de 3º nível. Dar suporte a técnicos da área de TI, resolvendo os chamados repassados pelas áreas via sistema de controle adotado pelo Contratante, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento.
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Efetuar triagem das solicitações conforme tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo o responsável.
2	Capturar documentação técnica para solução e vincular ao chamado
3	Executar as rotinas de suporte conforme prioridade, tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda e atribuindo responsável.
5	Registrar as atividades realizadas.
6	Verificar e testar o serviço.
7	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.

<b>Pressupostos e Restrições</b>
<p>1. O atendimento será comprovado após o aceite da área demandante.</p> <p>2. Quando existir pendências que necessitem de informações complementares e caso o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com a área fiscalizadora</p> <p>3. Deve-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais</p> <p>4. Chamados solicitando serviços ou suporte que não estejam em conformidade com os modelos de serviços adotados internamente ou que deveriam ser realizados por outros tipos de formulários deverão ser desconsiderados no cômputo total</p>

#### Indicadores de Desempenho

Indicadores	Limites (ANS)	Glosas	Limite Glosa



Resolver chamados de prioridade baixa em até 24 horas	>=80%	0,1% por ponto Percentual inferior ao limite	10%
Resolver chamados de prioridade média em até 16 horas	>=85%	0,2% por ponto percentual inferior ao limite	10%
Resolver chamados de prioridade alta em até 08 horas	>=90%	0,3% por ponto percentual inferior ao limite	10%

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° S002</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>INSTALAÇÃO FÍSICA DE SERVIDOR LINUX</b>
<b>Objetivo</b>	Padronização e desempenho. Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização de servidores Linux, mantendo e aperfeiçoando um único modelo de atividade.
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Executar a instalação inicial do sistema operacional
2	Efetuar configuração de rede e resolução de nomes e desativar os serviços desnecessários
3	Verificar rotas, configuração e velocidade de placas e efetuar zoning quando necessário
5	Efetuar as configurações de segurança conforme determinações da área (limite de senhas, direitos de acesso, desativação de console, acesso remoto, etc)
6	Ajustamento de parâmetros Kernel e criação e configuração de arquivos hosts
7	Configurar informações e logs conforme padrão da organização
8	Configurar parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de desempenho
9	Instalar e configurar clientes de backup, políticas e restrições de cópia e efetuar documentação do servidor conforme padronização adotada



### Pressupostos e Restrições

1. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação Linux LPIC-1.
2. O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente.
3. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.

### Indicadores de Desempenho

Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos	Limites (ANS)	Glosas	Limite Glosa
Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20% da demanda	Refazer
Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço	Até 1 hora de atraso	5% por hora ou fração, até o limite de 3 horas	20% para tempo superior a 3 horas
Incluir todos os agentes e programas de monitoração, backup e análise padronizados pela documentação	100%	5% por cada agente até 3	30% se superior a 3 agentes/ programas

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° S003</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>INSTALAÇÃO DE MÁQUINA VIRTUAL DE SERVIDOR LINUX</b>
<b>Objetivo</b>	Padronização e desempenho. Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização de servidores Linux, mantendo e aperfeiçoando o padrão estabelecido
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Copiar e configurar o template.
<b>2</b>	Efetuar configuração de rede, resolução de nomes e desativar os serviços desnecessários.
<b>3</b>	Efetuar as configurações de segurança conforme determinações da área (limite de senhas, direitos de acesso, desativação de console, acesso remoto, etc)
<b>4</b>	Configurar parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas



5	ferramentas de monitoração e controle de desempenho.
---	--

**Pressupostos e Restrições**

1. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação Linux LPIC-1.
2. O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente.
3. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.

**Indicadores de Desempenho**

Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos	Limites (ANS)	Glosas	Limite Glosa
Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20% da demanda	Refazer
Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço	Até 1 hora de atraso	5% por hora ou fração, até o limite de 3 horas	20% para tempo superior a 3 horas
Incluir todos os agentes e programas de monitoração, backup e análise padronizados pela documentação	100%	5% por cada agente até 3	30% se superior a 3 agentes/ programas

DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL CONTRATO: CONTRATADA:	OS N° S004
	Dt Início: Dt Fim:
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE REDE DE BAIXA COMPLEXIDADE</b>
<b>Objetivo</b>	Conectividade e disponibilidade. Executar a configuração dos equipamentos de rede, conforme padronização
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Instalar, configurar ou remover equipamento de baixa complexidade conforme documentação existente na base de conhecimento, ou descrita em requisições de mudanças, ou conforme padrões pré-estabelecidos pela contratante.
2	Testar configuração realizada seguindo passos definidos.
3	Atualizar documentação se necessário



**Pressupostos e Restrições**

1. A atividade deverá ser realizada em horário previamente negociado com a área solicitante.

**Indicadores de Desempenho**

<b>Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos</b>	<b>Limites (ANS)</b>	<b>Glosas</b>	<b>Limite Glosa</b>
Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação	2 horas do horário início programado	10% por hora excedente	30% da demanda
Entregar o equipamento funcionalmente padronizado	100%	30%	30%
Manter a documentação correspondente disponível	100%	10% por cada falha até 3	30% da demanda

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° S005</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEN DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE REDE DE MÉDIA COMPLEXIDADE</b>
<b>Objetivo</b>	Conectividade e disponibilidade. Executar a configuração dos equipamentos de rede, conforme padronização.
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Instalar, configurar ou remover equipamento de média complexidade conforme documentação existente na base de conhecimento, ou descrita em requisições de mudanças, ou conforme padrões pré-estabelecidos pela contratante.
<b>2</b>	Testar configuração realizada seguindo passos definidos.
<b>3</b>	Atualizar documentação se necessário

**Pressupostos e Restrições**

1. A atividade deverá ser realizada em horário previamente negociado com a área solicitante.



## Indicadores de Desempenho

Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos	Limites (ANS)	Glosas	Limite Glosa
Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação	2 horas do horário início programado	10% por hora excedente	30% da demanda
Entregar o equipamento funcionalmente padronizado	100%	30%	30%
Manter a documentação correspondente disponível	100%	10% por cada falha até 3	30% da demanda

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° S006</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE REDE DE ALTA COMPLEXIDADE</b>
<b>Objetivo</b>	Conectividade e disponibilidade. Executar a configuração dos equipamentos e switches de rede, conforme padronização.
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Instalar, configurar ou remover equipamento de alta complexidade conforme documentação existente na base de conhecimento, ou descrita em requisições de mudanças, ou conforme padrões pré-estabelecidos pela contratante.
<b>2</b>	Testar configuração realizada seguindo passos definidos.
<b>3</b>	Atualizar documentação se necessário

## Pressupostos e Restrições

A atividade deverá ser realizada em horário previamente negociado com a área solicitante.

## Indicadores de Desempenho

Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos	Limites (ANS)	Glosas	Limite Glosa
Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação	2 horas do horário início programado	10% por hora excedente	30% da demanda
Entregar o equipamento funcionalmente padronizado	100%	30%	30%



Manter a documentação correspondente disponível	100%	10% por cada falha até 3	30% da demanda
---	------	--------------------------	----------------

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° S007</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>GERAÇÃO DE CONSULTAS, INVENTÁRIOS E DE RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS</b>
<b>Objetivo</b>	Controle e desempenho. Disponibilizar informações solicitadas pelas áreas de infraestrutura, em relatórios estatísticos pré definidos pelo demandante.
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Gerar consultas, inventários e relatórios estatísticos, conforme critérios definidos pela área solicitante
<b>2</b>	Documentar os resultados obtidos, formatar e encaminhar a área solicitante

<b>Pressupostos e Restrições</b>
1. Avaliação das informações, Mesmo em caso de glosas, o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante

#### Indicadores de Desempenho

<b>Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos</b>	<b>Limites (ANS)</b>	<b>Glosas</b>	<b>Limite Glosa</b>
Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação;	2 horas da data de início programada	10% da hora excedente	30% da demanda
Entregar relatório conforme definição da área demandante inclusive quanto a layout;	100%	5% do item não atendido	30% se mais de 4 itens
Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação	100%	30%	30%

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° S008</b>
--	-------------------



**Dt Início:**  
**Dt Fim:**

**ORDEM DE SERVIÇO**

<b>Serviço</b>	<b>ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE CHAMADOS DE EMPRESAS FORNECEDORAS DE SERVIÇOS</b>
<b>Objetivo</b>	Controle e continuidade. Acompanhar, atender às solicitações e prestar o apoio aos técnicos responsáveis pelo atendimento de chamados realizados pela infraestrutura junto aos fornecedores contratados pela CONTRATANTE
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Abertura e acompanhamento dos chamados junto aos fabricantes, prestando as informações solicitadas e executando procedimentos corretivos encaminhados pelo fornecedor quando autorizados pela área responsável
<b>2</b>	Aplicação das correções recomendadas nos demais serviços semelhantes e testes de funcionamento
<b>3</b>	Registro das falhas e das correções aplicadas, efetuando a alteração da documentação técnica correspondente para as novas soluções e fechamento do chamado.

**Pressupostos e Restrições**

1. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será pela empresa CONTRATADA
2. Caso a CONTRATADA não alcance os objetivos definidos no escopo das tarefas não será aprovado o pagamento.

**Indicadores de Desempenho**

<b>Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos</b>	<b>Limites (ANS)</b>	<b>Glosas</b>	<b>Limite Glosa</b>
Preenchimento de formulários, garantindo que atividades foram executadas e que os resultados foram obtidos	Funcionamento da Solução	50%	50%
Comunicar à área responsável qualquer problema ou dificuldade para que sejam tomadas as providências junto ao fornecedor antes que o problema expanda para outras áreas	100%	10% para cada falha de comunicação	30%
Encaminhar documentação técnica corrigida para aprovação	Aprovação 100%	50%	50%

**DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL  
CONTRATO:  
CONTRATADA:**

**OS Nº S009**



**Dt Início:**  
**Dt Fim:**

**ORDEM DE SERVIÇO**

<b>Serviço</b>	<b>INSTALAÇÃO FÍSICA DE SERVIDOR WINDOWS</b>
<b>Objetivo</b>	Padronização e desempenho. Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização de servidores Windows e Linux mantendo o padrão adotado e aperfeiçoando um único modelo de atividades.
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Executar a instalação inicial do sistema operacional
<b>2</b>	Identificar e instalar os drivers fornecidos pelo fabricante
<b>3</b>	Efetuar configurações de rede e resolução de nomes
<b>4</b>	Verificar configuração e velocidade de placas e efetuar zoning quando necessário
<b>5</b>	Efetuar as configurações de segurança conforme determinações da área (senhas, direitos de acesso, desativação de console, acesso remoto)
<b>6</b>	Preparar o sistema operacional como imagem ou template e upload
<b>7</b>	Configurar parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor na ferramentas de monitoração e controle de desempenho
<b>8</b>	Instalar e configurar clientes de backup, políticas e restrições de cópia e efetuar documentação do servidor conforme padronização adotada
<b>9</b>	Revisar o procedimento, configurações, documentações e disponibilizar o servidor para ambiente de produção

**Pressupostos e Restrições**

1. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir no mínimo certificação MCSA ou LPCI – 1
2. O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente.
3. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da CONTRATADA.
4. Mesmo em caso de glosa do resultado esperado, a CONTRATADA deverá refazer a instalação sem ônus para a CONTRATANTE dentro das normas e procedimentos adotados.

**Indicadores de Desempenho**

<b>Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos</b>	<b>Limites (ANS)</b>	<b>Glosas</b>	<b>Limite Glosa</b>
Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20%	Refazer



Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de serviço	Cada hora ou fração excedente	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior de 3 horas
Incluir todos os agentes e programas de monitoração, backup e análise padronizados pela documentação	100%	5% por cada agente até 3	30% se superior a 3 agentes

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° S010</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>CRIAÇÃO DE NOVO COMPARTILHAMENTO DE DISCO</b>
<b>Objetivo</b>	Conectividade e disponibilidade. Executar procedimentos para criação, configuração e disponibilização de um compartilhamento de arquivos, mantendo e aperfeiçoando um único modelo de atividade.
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Avaliar a demanda do solicitante determinando o melhor local para o compartilhamento, quem terá acesso e com quais permissões.
<b>2</b>	Criar, configurar e testar o compartilhamento.
<b>3</b>	Documentar a alteração em formulário apropriado.

<b>Pressupostos e Restrições</b>
1. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada. 2. Tarefa deverá ser executada no ambiente Windows e/ou Linux por técnico com certificação MCSA ou LPIC-3. 3. Será avaliado o nível de permissão NTFS e de compartilhamento alocado.

#### Indicadores de Desempenho

<b>Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos</b>	<b>Limites (ANS)</b>	<b>Glosas</b>	<b>Limite Glosa</b>
Disponibilizar compartilhamento seguro e configurado conforme padronização da Organização, disponível para utilização, em 3 horas a partir do horário estipulado para início.	Mínimo 100%	20% da tarefa	20% da tarefa



<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS Nº S011</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>EXPANSÃO DE ÁREA EM DISCO</b>
<b>Objetivo</b>	Conectividade, capacidade e disponibilidade. Expandir os drives com segurança, baixo impacto no ambiente e garantindo a atualização da documentação referente ao servidor e serviço.
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Criar nova área no disco local ou storage conforme solicitação do demandante e de acordo com os procedimentos existentes
2	Efetuar backup dos dados e restringir acesso ao disco.
3	Expandir o disco no sistema operacional conforme documentação.
4	Restaurar o backup se for o caso e verificar a integridade dos dados e estabilidade do servidor.
5	Atualizar documentação do servidor e do serviço afetado na base de conhecimento.

Pressupostos e Restrições
1. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, certificação MCSA ou LIPC-1 para ambientes Windows e Linux, VCP para Vmware 2. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada. 3. Será avaliado o tamanho do disco, as políticas de backup e os agentes de monitoração pelas ferramentas utilitárias adotadas internamente.

#### Indicadores de Desempenho

Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos	Limites (ANS)	Glosas	Limite Glosa
Disponibilidade de espaço de acordo com a especificação na demanda	100%	20%	20%
Disco configurado e disponível para uso	100%	5% por cada falha de configuração	30% para mais de 4 falhas
Backup da nova área em políticas adequadas	100%	5% por cada falha	30% para mais de 4 falhas



<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS Nº S012</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>ATUALIZAÇÃO DE DRIVERS</b>
<b>Objetivo</b>	Conectividade e padronização. Manter o sistema operacional e o hardware dos servidores atualizados, padronizados, seguros e com bom desempenho conforme padrão de qualidade adotado.
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Identificar no site do fabricante os novos drivers que se encaixam no critério definido.
2	Estudar documentação e definir o procedimento para atualizar o driver (ex. upgrade, desinstalar, etc).
3	Executar e validar a atualização no ambiente de homologação.
4	Executar e validar a atualização no ambiente de produção.
5	Atualizar documentação.

<b>Pressupostos e Restrições</b>
1. As atividades de 1 a 3 serão computados apenas uma vez para cada modelo e fabricante;
2. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.

#### Indicadores de Desempenho

Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos	Limites (ANS)	Glosas	Limite Glosa
Aplicação das atualizações em todo o parque de drivers relacionado pela área demandante	100%	5% por cada equipamento não atendido	30% se mais de 4 equipamentos
Execução da demanda dentro do prazo agendado	Máximo de 1 hora de atraso	2% por hora excedente	30% se mais que 10 horas
Funcionalidade dos serviços corporativos após a conclusão da tarefa	100% da tarefa	5% por cada serviço com falhas	30% se mais de 4 serviços

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS Nº S013</b>
--	-------------------



**Dt Início:**  
**Dt Fim:**

**ORDEM DE SERVIÇO**

<b>Serviço</b>	<b>INSTALAÇÃO DE NOVOS EQUIPAMENTOS OU REMANEJAMENTOS DENTRO OU ENTRE CPDs</b>
<b>Objetivo</b>	Escalabilidade e capacidade. Otimizar o m <sup>2</sup> dos CPDs e garantir que os recursos físicos da CONTRATANTE estão bem documentados e administrados.
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Desinstalar e ou instalar fisicamente equipamento no CPD.
<b>2</b>	Movimentar equipamento entre racks.
<b>3</b>	Efetuar o cabeamento necessário para funcionamento.
<b>4</b>	Retirar cabeamento.
<b>5</b>	Documentar alterações de localização, pontos de rede e fibra, e circuitos elétricos.

**Pressupostos e Restrições**

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
- 2 Caso a contratada não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa não será aprovado o pagamento.

**Indicadores de Desempenho**

<b>Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos</b>	<b>Limites (ANS)</b>	<b>Glosas</b>	<b>Limite Glosa</b>
Equipamentos instalados com todos os acessórios e fixadores necessários;	100% dos casos	30% da demanda	30% da tarefa
A(s) base(s) de gerência de pontos deverá(ão) ser atualizada(s) e mantida em perfeita concordância com a rede do Contratante;	100% dos casos	1% por cada não conformidade até 10	30% da tarefa para mais de 10 não conformidades

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° S014</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	



<b>Serviço</b>	<b>DESLIGAMENTO E REATIVAÇÃO TOTAL DOS EQUIPAMENTOS DE UM CPD</b>
<b>Objetivo</b>	Controle e padronização. Executar, de maneira coordenada, o desligamento dos servidores e equipamentos do CPD quando demandado e autorizado pelo demandante, executando o religamento e a estabilização dos serviços.
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Revisar a documentação de desligamento e religação e atualizar a relação dos mesmos, corrigindo, se necessário, os procedimentos nele especificados.
<b>2</b>	Executar as paradas dos bancos e softwares auxiliares definidos na documentação.
<b>3</b>	Executar o desligamento dos equipamentos coordenadamente.
<b>4</b>	Religar, após autorização da área demandante, a ligação física e coordenada dos equipamentos, respeitando os intervalos documentados.
<b>5</b>	Ativar os clusters e bancos de dados
<b>6</b>	Ativar/testar os serviços de comunicação
<b>7</b>	Executar o check-list manual e acionar os responsáveis por serviços não ativos até estabilização dos mesmos
<b>8</b>	Documentar alterações

#### **Pressupostos e Restrições**

- 1 A relação de servidores e serviços deverão ser conferidos no dia anterior ao desligamento.  
2 A reativação deverá seguir todos os intervalos descritos na documentação e seqüencial de ligação.

#### **Indicadores de Desempenho**

<b>Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos</b>	<b>Limites (ANS)</b>	<b>Glosas</b>	<b>Limite Glosa</b>
Executar a demanda no prazo estipulado pela Ordem de Serviço	<= 1 hora	2% por hora excedente até limite de 10 hs	30% para acima do limite
Executar o desligamento conforme sequencial definido no procedimento	100%	10% por cada desligamento errado	30% se mais de 2 falhas
Executar a ligação dos equipamentos respeitando os tempos e intervalos definidos na documentação	100%	5% por cada caso falho	30% se mais de 4 casos
Disponibilizar todos os serviços e recursos em até 3 horas do início do processo de religação do parque	1 hora de atraso	10% para cada fração ou hora excedente	30% se mais de 2 horas
Confirmar a execução do check-list manual em livro de ocorrências definindo as falhas detectadas e os procedimentos de correção adotados	100%	5% por cada falha não corrigida ou não descrita	30% se mais de 4 falhas



Executar o plano de comunicação tão logo os serviços estejam estabilizados	100%	10%	10%
--	------	-----	-----

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° S015</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>DISPONIBILIDADE E FUNCIONAMENTO DOS BANCOS DE DADOS CORPORATIVOS</b>
<b>Objetivo</b>	Manter a disponibilidade dos SGBD's e base de dados com a qualidade exigida e acordada.
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Monitorar a capacidade das memórias e processadores.
	Monitorar os serviços principais dos SGBD's, serviços secundários, e serviços dependentes
<b>2</b>	Gerenciar eventos de logs dos servidores identificados como críticos.
<b>3</b>	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
<b>4</b>	Monitorar a quantidade de usuários e tempo de resposta das transações a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço.
<b>5</b>	Realizar atividades de exportação, importação, migração e integração de dados, e de atualização de versão.
<b>6</b>	Realizar atividades de manutenção, continuidade, performance, segurança, e de recuperação.
<b>7</b>	Monitorar o tempo de acesso às bases de dados a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.



### Pressupostos e Restrições

1. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
2. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
3. A execução das atividades desta ordem de serviço será dada pelo somatório dos servidores até a data a fim da OS.
4. Os dados a serem evidenciados no relatório de disponibilidade serão previamente acordados entre as partes.
5. Todas as propostas de melhorias e atividades realizadas em relação aos serviços desta ordem de serviço estarão descritas no relatório gerencial mensal.

### Indicadores de Desempenho

Indicadores	Meta (ANS)	Glosa	Limite da glosa
Disponibilidade dos SGBD's e base de dados.	99,7%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite
Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros.	90%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	20% se ultrapassar a meta.

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS Nº S016</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>CONFECCIONAR E INSTALAR CABEAMENTO DE REDE</b>
<b>Objetivo</b>	Controle, eficiência e conectividade. Disponibilizar pontos de rede nas dependências da contratante.
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Instalação de eletrocalhas, dutos e perfuração de vigas para passagem dos cabos
2	Definição do melhor caminho e passagem de cabo de rede do rack até o local do ponto, inclusive via aérea por dentro do forro e subterrâneo em dutos apropriados.



3	Conectorização do ponto de rede no patch panel, na sala do rack e em tomada RJ 45 fêmea no local do ponto conforme padrão estabelecido pela norma técnica EIA/TIA-568-B
4	Identificação do ponto de acordo com padrão adotado pelo contratante
5	Certificação do ponto instalado.
6	Ativação do ponto instalado e testes de funcionamento.

**Pressupostos e Restrições**

A qualidade dos pontos instalados será verificado pela área demandante.

**Indicadores de Desempenho**

Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos	Limites (ANS)	Glosas	Limite Glosa
Após a ativação os pontos deverão estar em perfeito funcionamento	95% dos pontos instalados	1% da demanda por ponto	10% da demanda
Para todo ponto ativado deve ser feita previamente sua certificação	100% dos pontos	2% por ponto ativado sem certificação	30% da demanda

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° S017</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>INSTALAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARES CORPORATIVOS DE BAIXA COMPLEXIDADE</b>
<b>Objetivo</b>	Controle e Padronização. Assegurar que os procedimentos de instalação ou atualização de softwares de baixa complexidade em Servidores de Produção seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Verificar e preparar os requisitos de instalação.
2	Instalar os softwares em ambiente de homologação, conforme orientações do fabricante ou da contratante.
3	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas.
4	Testar em ambiente de homologação.
5	Testar disponibilidade de serviços afetados.
6	Registrar os resultados e preparar a documentação relativa à instalação.



7	Instalar os softwares em ambiente de produção, conforme documentação.
8	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas.
9	Testar em ambiente de produção.
10	Testar disponibilidade de serviços afetados.
11	Incluir ou corrigir os serviços de backup necessários e afetados.
12	Incluir ou corrigir os parâmetros da ferramenta de monitoração para os serviços implementados ou afetados.
13	Registrar acertos e falhas do procedimento na base de conhecimento.

#### Pressupostos e Restrições

- O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
- No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.
- Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.
- A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos adotados pelo contratante e submetido para aprovação.
- Considera-se como de baixa complexidade a instalação e configuração com tempo inferior a 5 (cinco) horas, utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.
- Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores poderão ser solicitadas apenas as atividades 7 a 13
- Considera-se como requisito de instalação identificar e aplicar correções, patches e service packs junto ao fabricante do software. Essas correções são importantes para a segurança e estabilidade do software
- Nos itens 6 e 13 obrigatório registrar na documentação a versão do software e nível dos patches aplicados.
- Considera-se como requisito de instalação identificar junto ao fabricante a compatibilidade do software com o ambiente da contratante.

#### Indicadores de Desempenho

Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos	Limites (ANS)	Glosas	Limite Glosa
Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do Contratante.	100%	4% para cada caso de falha até 5 ocorrências	30% se superior a 5 ocorrências
Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20%	20%
Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs



Documentação completa do novo software e atualizar a documentação do servidor onde o software foi instalado, refletindo a inclusão de novo serviço.	Mínimo 100%	20% da Tarefa	20% da Tarefa
---	-------------	---------------	---------------

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° S018</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>INSTALAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARES CORPORATIVOS DE MÉDIA COMPLEXIDADE</b>
<b>Objetivo</b>	Controle e Padronização. Assegurar que os procedimentos de instalação ou atualização de softwares de média complexidade em Servidores de Produção seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Verificar e preparar os requisitos de instalação.
<b>2</b>	Instalar os softwares em ambiente de homologação, conforme orientações do fabricante ou da contratante.
<b>3</b>	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas.
<b>4</b>	Testar em ambiente de homologação.
<b>5</b>	Testar disponibilidade de serviços afetados.
<b>6</b>	Registrar os resultados e preparar a documentação relativa à instalação.
<b>7</b>	Instalar os softwares em ambiente de produção, conforme documentação.
<b>8</b>	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas.
<b>9</b>	Testar em ambiente de produção.
<b>10</b>	Testar disponibilidade de serviços afetados.
<b>11</b>	Incluir ou corrigir os serviços de backup necessários e afetados.
<b>12</b>	Incluir ou corrigir os parâmetros da ferramenta de monitoração para os serviços implementados ou afetados.
<b>13</b>	Registrar acertos e falhas do procedimento na base de conhecimento.



### Pressupostos e Restrições

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
- 2 No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.
- 3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.
- 4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos adotados pelo contratante e submetido para aprovação.
- 5 Considera-se como de média complexidade a instalação e configuração com tempo entre 5 e 8 horas, utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.
- 6 Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores poderão ser solicitadas apenas as atividades 7 a 13
- 7 Considera-se como requisito de instalação identificar e aplicar correções, patches e service packs junto ao fabricante do software. Essas correções são importantes para a segurança e estabilidade do software
- 8 Nos itens 6 e 13 obrigatório registrar na documentação a versão do software e nível dos patches aplicados.
- 9 Considera-se como requisito de instalação identificar junto ao fabricante a compatibilidade do software com o ambiente da contratante.

### Indicadores de Desempenho

Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos	Limites (ANS)	Glosas	Limite Glosa
Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do Contratante.	100%	4% para cada caso de falha até 5 ocorrências	30% se superior a 5 ocorrências
Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20%	20%
Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
Documentação completa do novo software e atualizar a documentação do servidor onde o software foi instalado, refletindo a inclusão de novo serviço.	Mínimo 100%	20% da Tarefa	20% da Tarefa

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS Nº S019</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	



<b>Serviço</b>	<b>INSTALAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARES CORPORATIVOS DE ALTA COMPLEXIDADE</b>
<b>Objetivo</b>	Controle e Padronização. Assegurar que os procedimentos de instalação ou atualização de softwares de média complexidade em Servidores de Produção seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Verificar e preparar os requisitos de instalação.
<b>2</b>	Instalar os softwares em ambiente de homologação, conforme orientações do fabricante ou da contratante.
<b>3</b>	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas.
<b>4</b>	Testar em ambiente de homologação.
<b>5</b>	Testar disponibilidade de serviços afetados.
<b>6</b>	Registrar os resultados e preparar a documentação relativa à instalação.
<b>7</b>	Instalar os softwares em ambiente de produção, conforme documentação.
<b>8</b>	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas.
<b>9</b>	Testar em ambiente de produção.
<b>10</b>	Testar disponibilidade de serviços afetados.
<b>11</b>	Incluir ou corrigir os serviços de backup necessários e afetados.
<b>12</b>	Incluir ou corrigir os parâmetros da ferramenta de monitoração para os serviços implementados ou afetados.
<b>13</b>	Registrar acertos e falhas do procedimento na base de conhecimento.



### Pressupostos e Restrições

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
- 2 No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.
- 3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.
- 4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos adotados pelo contratante e submetido para aprovação.
- 5 Considera-se como de alta complexidade a instalação e configuração com tempo superior a 8 (oito) horas, utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.
- 6 Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores poderão ser solicitadas apenas as atividades 7 a 13
- 7 Considera-se como requisito de instalação identificar e aplicar correções, patches e service packs junto ao fabricante do software. Essas correções são importantes para a segurança e estabilidade do software
- 8 Nos itens 6 e 13 obrigatório registrar na documentação a versão do software e nível dos patches aplicados.
- 9 Considera-se como requisito de instalação identificar junto ao fabricante a compatibilidade do software com o ambiente da contratante.

### Indicadores de Desempenho

Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos	Limites (ANS)	Glosas	Límite Glosa
Funcionalidade do software disponibilizado para produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do Contratante.	100%	4% para cada caso de falha até 5 ocorrências	30% se superior a 5 ocorrências
Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20%	20%
Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
Documentação completa do novo software e atualizar a documentação do servidor onde o software foi instalado, refletindo a inclusão de novo serviço.	Mínimo 100%	20% da Tarefa	20% da Tarefa

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS Nº S020</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	



<b>Serviço</b>	<b>REMOÇÃO DE SOFTWARES</b>
<b>Objetivo</b>	Segurança e escalabilidade. Assegurar que os procedimentos de remoção de softwares em Servidores seguirão padrões de qualidade estipulado pelo demandante.
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Remoção de Software especificado, conforme definido na Base de Conhecimento.
<b>2</b>	Testar disponibilidade dos demais serviços instalados no Servidor onde o procedimento foi executado
<b>3</b>	Incluir, excluir ou corrigir parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviços afetados.
<b>4</b>	Incluir, excluir ou corrigir serviços de backup relativos à aplicação removida.
<b>5</b>	Registrar acertos e falhas do procedimento na base de conhecimento.
<b>6</b>	Atualizar documentação referente ao software e ao servidor onde o serviço estava hospedado.

#### **Pressupostos e Restrições**

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
- 2 Considera-se resquícios quaisquer funcionalidades que façam referência ao software removido, tais como agentes de monitoramento, backup ou informações incorretas nos mapas de servidores.

#### **Indicadores de Desempenho**

<b>Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos</b>	<b>Limites (ANS)</b>	<b>Glosas</b>	<b>Limite Glosa</b>
Funcionalidade dos softwares corporativos sem resquícios de acesso, configuração ou parâmetros com o software removido.	100%	4% para cada caso de falha até 5 ocorrências	30% se superior a 5 ocorrências
Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20%	20%
Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
Atualizar a documentação do servidor onde o software foi removido, refletindo a exclusão do serviço.	Mínimo 100%	20% da Tarefa	20% da Tarefa
Atualizar a documentação na Base de Conhecimento excluindo ou aposentando os documentos que tratam do software removido.	Mínimo 100%	20% da Tarefa	20% da Tarefa



<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° S021</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>ALTERAÇÃO DE CONFIGURAÇÃO OU MIGRAÇÃO DE SOFTWARE DE BAIXA COMPLEXIDADE</b>
<b>Objetivo</b>	Eficiência, controle e padronização. Assegurar que as alterações de configuração de softwares de baixa complexidade em Servidores seguirão padrões de qualidade estipulado pelo demandante.
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Verificar requisitos necessários para a alteração a ser efetuada.
<b>2</b>	Documentar configurações ativas antes da alteração solicitada, a qual deverá ser complementada posteriormente.
<b>3</b>	Efetuar alterações de configuração em ambiente de homologação ou nó passivo.
<b>4</b>	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de homologação.
<b>5</b>	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de homologação.
<b>6</b>	Efetuar alterações de configuração em ambiente de produção ou nó ativo.
<b>7</b>	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de produção.
<b>8</b>	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de produção.
<b>9</b>	Complementar documentação com a alteração efetuada, acertos e falhas do procedimento.
<b>10</b>	Incluir ou corrigir serviços de backup relativos à aplicação, caso necessário.
<b>11</b>	Incluir ou corrigir parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado, caso necessário.



### Pressupostos e Restrições

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
- 2 No processo de homologação a contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.
- 3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.
- 4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos existentes e submetido para aprovação.
- 5 Em alguns casos e a critério do contratante poderão ser demandadas apenas instalações de homologação e não sendo aprovada a produção serão requisitadas e autorizadas apenas as atividades 3 a 5 e atividade 9, relativas exclusivamente a fase.
- 6 Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas as atividades, excluindo as de nº 3 a 5
- 7 Considera-se como de baixa complexidade a alteração de configuração ou migração com tempo inferior a 3 horas, utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.

### Indicadores de Desempenho

Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos	Limites (ANS)	Glosas	Limite Glosa
Funcionalidade do software disponibilizado totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do Contratante.	100%	4% para cada caso de falha até 5 ocorrências	30% se superior a 5 ocorrências
Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20%	20%
Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
Atualizar documentação do software e do servidor onde o software fica hospedado, refletindo a inclusão ou alteração do serviço.	Mínimo 100%	20% da Tarefa	20% da Tarefa

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS Nº S022</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>ALTERAÇÃO DE CONFIGURAÇÃO OU MIGRAÇÃO DE SOFTWARE DE MÉDIA COMPLEXIDADE</b>
----------------	--



<b>Objetivo</b>	Eficiência, controle e padronização. Assegurar que as alterações de configuração de softwares de baixa complexidade em Servidores seguirão padrões de qualidade estipulado pelo demandante.
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Verificar requisitos necessários para a alteração a ser efetuada.
<b>2</b>	Documentar configurações ativas antes da alteração solicitada, a qual deverá ser complementada posteriormente.
<b>3</b>	Efetuar alterações de configuração em ambiente de homologação ou nó passivo.
<b>4</b>	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de homologação.
<b>5</b>	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de homologação.
<b>6</b>	Efetuar alterações de configuração em ambiente de produção ou nó ativo.
<b>7</b>	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de produção.
<b>8</b>	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de produção.
<b>9</b>	Complementar documentação com a alteração efetuada, acertos e falhas do procedimento.
<b>10</b>	Incluir ou corrigir serviços de backup relativos à aplicação, caso necessário.
<b>11</b>	Incluir ou corrigir parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado, caso necessário.



### Pressupostos e Restrições

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
- 2 No processo de homologação a contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.
- 3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.
- 4 A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos existentes e submetido para aprovação.
- 5 Em alguns casos e a critério do contratante poderão ser demandadas apenas instalações de homologação e não sendo aprovada a produção serão requisitadas e autorizadas apenas as atividades 3 a 5 e atividade 9, relativas exclusivamente a fase.
- 6 Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas as atividades, excluindo as de nº 3 a 5
- 7 Considera-se como de média complexidade a alteração de configuração ou migração com tempo entre 3 e 5 horas, utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.

### Indicadores de Desempenho

Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos	Limites (ANS)	Glosas	Limite Glosa
Funcionalidade do software disponibilizado totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do Contratante.	100%	4% para cada caso de falha até 5 ocorrências	30% se superior a 5 ocorrências
Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20%	20%
Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
Atualizar documentação do software e do servidor onde o software fica hospedado, refletindo a inclusão ou alteração do serviço.	Mínimo 100%	20% da Tarefa	20% da Tarefa

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS Nº S023</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>ALTERAÇÃO DE CONFIGURAÇÃO OU MIGRAÇÃO DE SOFTWARE DE ALTA COMPLEXIDADE</b>
<b>Objetivo</b>	Eficiência, controle e padronização. Assegurar que as alterações de configuração de softwares de baixa complexidade em Servidores seguirão padrões de qualidade estipulado pelo demandante.



Métrica	E x C x D
---------	-----------

Id	Atividades
1	Verificar requisitos necessários para a alteração a ser efetuada.
2	Documentar configurações ativas antes da alteração solicitada, a qual deverá ser complementada posteriormente.
3	Efetuar alterações de configuração em ambiente de homologação ou nó passivo.
4	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de homologação.
5	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de homologação.
6	Efetuar alterações de configuração em ambiente de produção ou nó ativo.
7	Testar disponibilidade do serviço onde a alteração de configuração foi executada, em ambiente de produção.
8	Testar disponibilidade dos serviços já utilizados no Servidor onde o procedimento foi executado, em ambiente de produção.
9	Complementar documentação com a alteração efetuada, acertos e falhas do procedimento.
10	Incluir ou corrigir serviços de backup relativos à aplicação, caso necessário.
11	Incluir ou corrigir parâmetros da ferramenta de monitoração para o serviço implementado, caso necessário.

#### Pressupostos e Restrições

- O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
- No processo de homologação a contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção.
- Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos.
- A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos existentes e submetido para aprovação.
- Em alguns casos e a critério do contratante poderão ser demandadas apenas instalações de homologação e não sendo aprovada a produção serão requisitadas e autorizadas apenas as atividades 3 a 5 e atividade 9, relativas exclusivamente a fase.
- Em casos que o software tenha sido homologado em demandas anteriores, poderão ser solicitadas as atividades, excluindo as de nº 3 a 5
- Considera-se como de alta complexidade a alteração de configuração ou migração com tempo acima de 5 horas, utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários.



## Indicadores de Desempenho

Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos	Limites (ANS)	Glosas	Limite Glosa
Funcionalidade do software disponibilizado totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do Contratante.	100%	4% para cada caso de falha até 5 ocorrências	30% se superior a 5 ocorrências
Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	Mínimo 100%	20%	20%
Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	5% até o limite de 3 horas	20% da Tarefa para tempo superior a 3 hs
Atualizar documentação do software e do servidor onde o software fica hospedado, refletindo a inclusão ou alteração do serviço.	Mínimo 100%	20% da Tarefa	20% da Tarefa

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° S024</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS E MAPAS</b>
<b>Objetivo</b>	Suporte Técnico. Acompanhar e analisar sistemática de digitalização, tratamento e indexação de documentos e mapas para que o armazenamento e trâmite dos mesmos possam ser efetuados de forma eletrônica, conforme procedimento implementado pela área responsável.
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Suporte técnico operacional na sistemática de higienização, digitalização, tratamento e indexação de documentos e mapas.
2	Suporte técnico presencial e dedicado aos softwares e hardwares utilizados no processo de digitalização e tratamento de imagens.
3	Suporte técnico operacional no processo de remontagem e devolução dos documentos.
4	Checagem por amostragem comparativa do entre processo físico e lógico
5	Relatório com as atividades desenvolvidas com oportunidades de melhoria da sistemática.



### Pressupostos e Restrições

- 1 A contagem do lote será realizada pelo número de documentos e mapas, independentemente do quantidade de volumes em cada documento ou mapa.
- 2 A checagem será por amostragem e comprovada mediante comparação com os relatórios de produção entregues pela CONTRATADA
- 3 Mesmo em caso de glosas o trabalho deverá ser refeito ou reorganizado conforme os procedimentos internos, sem que haja pagamento adicional.
- 4 Cada lote, caso não tenha o horário previsto na Ordem de Serviço, terá o horário de início previsto para as 7:00 hs da manhã do dia útil devendo ser concluído em 24 horas.
- 5 No caso de aprovação do relatório de entrega e futuras observações de seqüenciamento errado das páginas de algum documento ou mapa, a glosa será aplicada nos lotes em desenvolvimento, mediante comunicação da falha à CONTRATADA.
- 6 A CONTRATADA terá liberdade para montar os plantões necessários para execução dos serviços, limitados à quantidade de equipamentos disponibilizados pela CONTRATANTE.
- 7 O tempo de pane dos equipamentos ou de paralisação dos serviços causados pela CONTRATANTE deverão ser desconsiderados para a contagem dos prazos de entrega.

### Indicadores de Desempenho

Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos	Limites (ANS)	Glosas	Limite Glosa
Documentos e mapas digitalizados conforme resolução definida pelo demandante	100%	0,5% do lote por cada processo	30%

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° S025</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>FUNCIONAMENTO DE SISTEMAS CORPORATIVOS, APLICAÇÕES WEB E DESKTOPS, SITES E PORTAIS E GERENCIADORES DE CONTEÚDO.</b>
<b>Objetivo</b>	Manter a disponibilidade dos sistemas corporativos, aplicações web, desktops, sites, portais e gerenciadores de conteúdo com a qualidade exigida e acordada.
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Monitorar a capacidade das memórias e processadores.
2	Monitorar os serviços principais e os dependentes de modo a garantir o funcionamento de todas as funcionalidades previstas.
3	Gerenciar eventos de logs dos servidores identificados como críticos.



4	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
5	Monitorar a quantidade de usuários e tempo de resposta das requisições a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço.
6	Realizar atividades de exportação, importação, migração e integração, de atualização de versão, e de deploy.
7	Realizar atividades de estatísticas de acesso e de consumo de recursos.
8	Realizar atividades de manutenção, continuidade, performance, segurança e de recuperação.
9	Monitorar o tempo de acesso a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.

#### Pressupostos e Restrições

1. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
2. Existência de ferramenta de monitoramento.
3. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
4. A execução das atividades desta ordem de serviço será dada pelo somatório dos servidores até a data a fim da OS.
5. Os dados a serem evidenciados no relatório de disponibilidade serão previamente acordados entre as partes.
6. Todas as propostas de melhorias em relação ao serviço desta ordem de serviço estarão descritas no relatório gerencial mensal.

#### Indicadores de Desempenho

Indicadores	Meta (ANS)	Glosa	Limite da glosa
Disponibilidade dos sistemas corporativos, aplicações web, desktops, sites, portais e gerenciadores de conteúdo.	99,5%	2% para cada décimo inferior ao limite até 98,7%	20% se ultrapassar o limite
Número de incidentes tratados que não dependem de terceiros.	90%	1% por ponto percentual abaixo da meta.	20% se ultrapassar a meta.

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS Nº P001</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>



<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>
-------------------------

<b>Serviço</b>	<b>ESTUDO DE DESEMPENHO DE AMBIENTE</b>
<b>Objetivo</b>	Desempenho, controle e proatividade. Avaliar configuração e desempenho de ambiente computacional especificado, emitindo relatório com propostas para o restabelecimento de qualidade de desempenho desejada.
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Levantar dados históricos sobre o desempenho do ambiente especificado pelo demandante.
2	Efetuar análise e executar rotinas para diagnóstico.
3	Elaborar parecer com propostas de alteração e/ou ajustes no ambiente.
4	Documentar os resultados obtidos e encaminhar à área solicitante para análise e aprovação.

<b>Pressupostos e Restrições</b>
----------------------------------

1. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
2. O escopo da análise será definido antes de emitida ordem de serviço.
3. Caso a contratada não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa não será aprovado o pagamento.

**Indicadores de Desempenho**

Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos	Limites (ANS)	Glosas	Limite Glosa
Relatório detalhado com: - as falhas observadas e as correções para sanar tais falhas; - avaliação do desempenho e sugestões para melhoria; - avaliação se as melhores práticas estão sendo adotadas.	100%	5% por cada falha encontrada no parecer	30% se mais de 4 falhas
Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	10% até o limite de 2 dias ocorridos	30% da Tarefa para tempo superior a 2 dias

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>
--

<b>OS Nº P002</b>
-------------------



**Dt Início:**  
**Dt Fim:**

**ORDEM DE SERVIÇO**

<b>Serviço</b>	<b>PROMOVER MUDANÇA NO AMBIENTE</b>
<b>Objetivo</b>	Desempenho, controle e proatividade. Efetuar estudo do ambiente objetivando emitir relatório com proposta de mudanças para implementação de nova funcionalidade.
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Identificação da necessidade do demandante.
<b>2</b>	Estudo do ambiente de software e hardware atual.
<b>3</b>	Verificação de requisitos para a implementação da mudança.
<b>4</b>	Elaboração de parecer com proposta de implementação de mudança.
<b>5</b>	Documentação dos resultados obtidos e encaminhamento à área solicitante para análise e aprovação.

**Pressupostos e Restrições**

- 1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
- 2 O escopo da análise será definido antes de emitida ordem de serviço.
- 3 Caso a contratada não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa não será aprovado o pagamento.

**Indicadores de Desempenho**

<b>Resultados esperados e níveis de Qualidade exigidos</b>	<b>Limites (ANS)</b>	<b>Glosas</b>	<b>Limite Glosa</b>
Relatório com uma descrição da necessidade, quais possíveis soluções foram identificadas, os testes feitos e uma conclusão de qual solução é mais indicada para o ambiente da contratante.	100%	5% por cada falha encontrada no parecer	30% se mais de 4 falhas
Entregar o produto dentro o prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição	<= 1 hora	10% até o limite de 2 dias ocorridos	30% da Tarefa para tempo superior a 2 dias



<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS Nº P003</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>INSTALAR, ATUALIZAR E CONFIGURAR A FERRAMENTA DE GESTÃO DE TI</b>
<b>Objetivo</b>	Configurar e implementar uma solução de ITSM para apoio a governança e gestão de serviços no ambiente computacional da Contratante, de acordo com as especificações técnicas definidas para a solução e dentro dos padrões de qualidade estipulados.
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Identificar os requisitos de infraestrutura para implantação da solução
<b>2</b>	Configurar base de dados corporativa para os ambientes do cliente
<b>3</b>	Configurar a solução no ambiente computacional do cliente - Ambiente Homologação
<b>4</b>	Configurar a solução no ambiente computacional do cliente - Ambiente Produção
<b>5</b>	Registrar os resultados e preparar a documentação

<b>Pressupostos e Restrições</b>
1. Ambiente do cliente disponibilizado com as configurações mínimas para o correto funcionamento da solução contratada.
2. A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.

#### Indicadores de Desempenho

<b>Resultados Esperados E Níveis De Qualidade Exigidos</b>	<b>Limites (ANS)</b>	<b>Glosa</b>	<b>Limite Glosa</b>
Entregar documentação com a versão final aprovada.	Até 2 dias após a aprovação final	2% do valor da atividade por dia de atraso até 5 dias	20% do valor da atividade superior a 5 dias
Confecção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que as atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.	≥ 98%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
Entrega da ferramenta configurada conforme definido no levantamento e aprovado pelo cliente.	≥ 98%	1% por falha encontrada no ambiente	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas



Cumprir a ementa e a carga horária do treinamento conforme o escopo proposto.	≥ 99%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
---	-------	---------------------------	--

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADA DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° P004</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>REVISÃO DE PROCESSO DE GESTÃO DE TIC IMPLANTADO NA FERRAMENTA UTILIZADA</b>
<b>Objetivo</b>	Revisão de processo de gestão de TIC implantado na ferramenta no ambiente computacional da Contratante, de acordo com as especificações técnicas definidas para a solução e dentro dos padrões de qualidade estipulados.
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Configurar base de dados corporativa para os ambientes do cliente
<b>2</b>	Configurar a solução no ambiente computacional do cliente - Ambiente Homologação
<b>3</b>	Configurar a solução no ambiente computacional do cliente - Ambiente Produção
<b>4</b>	Registrar os resultados e preparar a documentação

<b>Pressupostos e Restrições</b>
1. Ambiente do cliente disponibilizado com as configurações mínimas para o correto funcionamento da solução contratada. 2. A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.

#### Indicadores de Desempenho

<b>Resultados Esperados E Níveis De Qualidade Exigidos</b>	<b>Limites (ANS)</b>	<b>Glosa</b>	<b>Limite Glosa</b>
Entregar documentação com a versão final aprovada.	Até 2 dias após a aprovação final	2% do valor da atividade por dia de atraso até 5 dias	20% do valor da atividade superior a 5 dias



Confecção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que as atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.	≥ 98%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
Entrega da ferramenta configurada conforme definido no levantamento e aprovado pelo cliente.	≥ 98%	1% por falha encontrada no ambiente	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
Cumprir a ementa e a carga horária do treinamento conforme o escopo proposto.	≥ 99%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADA DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° P005</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>DETECÇÃO E CORREÇÃO DE VULNERABILIDADES</b>
<b>Objetivo</b>	Manter a disponibilidade dos serviços de armazenamento de cópia de segurança com a qualidade exigida e acordada.
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
2	Analisar histórico das cópias de segurança, conforme política de backup.
3	Monitorar o funcionamento e desempenho das soluções e ativos de segurança.
4	Identificar, analisar e tratar ameaças e vulnerabilidades.

Pressupostos e Restrições
1. As atividades serão limitadas ao funcionamento das ferramentas de segurança, seguindo as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE.
2. Considerar como ativos de segurança para esta ordem de serviço: Firewall, Filtro de Conteúdo, Proxy, Antivírus, Centralizador de Logs, IDS, WSUS, ou outro ativo que a contratante venha adquirir.
3. As melhorias propostas, quando necessário, serão demandadas por ordens de serviços específicas.

#### Indicadores de Desempenho



Resultados Esperados E Níveis De Qualidade Exigidos	Limites (ANS)	Glosa	Limite Glosa
Entregar documentação com a versão final aprovada.	Até 2 dias após a aprovação final	2% do valor da atividade por dia de atraso até 5 dias	20% do valor da atividade superior a 5 dias
Confeção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que as atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.	≥ 98%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
Entrega da ferramenta configurada conforme definido no levantamento e aprovado pelo cliente.	≥ 98%	1% por falha encontrada no ambiente	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
Cumprir a ementa e a carga horária do treinamento conforme o escopo proposto.	≥ 99%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° P006</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>OPERAÇÃO ASSISTIDA</b>
<b>Objetivo</b>	Realizar acompanhamento presencial da solução de ITSM, para auxiliar no acompanhamento e esclarecimento de dúvidas.
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Acompanhar a operação e esclarecer dúvidas de operação da ferramenta.
2	Acompanhar a operação e esclarecer dúvidas de processos de trabalho.

<b>Pressupostos e Restrições</b>
1. Os esforços para as atividades descritas são específicos por processo/ disciplina ITIL. 2. Os esforços para as atividades descritas são específicos o horário comercial (de 08h às 18h) e em dias úteis.

#### Indicadores de Desempenho

Resultados Esperados E Níveis De Qualidade Exigidos	Limites (ANS)	Glosa	Limite Glosa
---	---------------	-------	--------------



Entregar documentação com a versão final aprovada.	Até 2 dias após a aprovação final	2% do valor da atividade por dia de atraso até 5 dias	20% do valor da atividade superior a 5 dias
Confeção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que as atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.	≥ 98%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
Entrega da ferramenta configurada conforme definido no levantamento e aprovado pelo cliente.	≥ 98%	1% por falha encontrada no ambiente	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
Cumprir a ementa e a carga horária do treinamento conforme o escopo proposto.	≥ 99%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° P007</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>TRANSFERIR CONHECIMENTO A NÍVEL OPERACIONAL</b>
<b>Objetivo</b>	Capacitar presencialmente profissionais da CONTRATANTE para atuar como Operador da Solução de ITSM da CONTRATADA. O repasse de conhecimento é necessário para que a CONTRATANTE possa obter os melhores resultados em menor tempo.
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Transferência de conhecimento realizada presencialmente ( <i>in-loco</i> );
2	Avaliação de reação dos participantes.

Pressupostos e Restrições
1. O repasse de conhecimento para Operador da solução de ITSM deverá ser restrita a servidores da CONTRATANTE.

#### Indicadores de Desempenho

Resultados Esperados E Níveis De Qualidade Exigidos	Limites (ANS)	Glosa	Limite Glosa



Entregar documentação com a versão final aprovada.	Até 2 dias após a aprovação final	2% do valor da atividade por dia de atraso até 5 dias	20% do valor da atividade superior a 5 dias
Confeção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que as atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.	≥ 98%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
Entrega da ferramenta configurada conforme definido no levantamento e aprovado pelo cliente.	≥ 98%	1% por falha encontrada no ambiente	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
Cumprir a ementa e a carga horária do treinamento conforme o escopo proposto.	≥ 99%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° P008</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>TRANSFERIR CONHECIMENTO A NÍVEL ADMINISTRADOR</b>
<b>Objetivo</b>	Capacitar presencialmente profissionais da CONTRATANTE para atuar como Administrador e Gestor da Solução de ITSM da CONTRATADA. O repasse de conhecimento é necessário para que a CONTRATANTE possa obter os melhores resultados em menor tempo.
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Transferência de conhecimento realizada presencialmente ( <i>in-loco</i> );
2	Avaliação de reação dos participantes.

<b>Pressupostos e Restrições</b>
O repasse de conhecimento para Administrador e para Gestor da solução de ITSM deverá ser restrita a servidores da CONTRATANTE.

#### Indicadores de Desempenho

Resultados Esperados E Níveis De Qualidade Exigidos	Limites (ANS)	Glosa	Limite Glosa
---	---------------	-------	--------------



Entregar documentação com a versão final aprovada.	Até 2 dias após a aprovação final	2% do valor da atividade por dia de atraso até 5 dias	20% do valor da atividade superior a 5 dias
Confeção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que as atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.	≥ 98%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
Entrega da ferramenta configurada conforme definido no levantamento e aprovado pelo cliente.	≥ 98%	1% por falha encontrada no ambiente	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
Cumprir a ementa e a carga horária do treinamento conforme o escopo proposto.	≥ 99%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° P009</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DOS PROCESSOS</b>
<b>Objetivo</b>	Avaliar o processo implantado, de modo a identificar necessidade de adequações e propor melhoria neste, por meio de medições e avaliações.
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Identificar o processo atual.
2	Elaborar análise do diagnóstico do processo atual.
3	Elaborar Parecer com Proposta de modelagem do novo processo ou das correções necessárias.
4	Registrar os resultados e preparar a documentação.
5	Repasse de conhecimento.



### Pressupostos e Restrições

- Os esforços para as atividades descritas são específicos para o escopo de Análise de Melhoria de Processo de um (1) contrato de serviço e para um processo.
- A disponibilização de informações inerentes ao processo, por parte do Contratante, quando solicitado dentro prazo acordado.
- A validação de informações passadas pela Contratada no prazo acordado, caso não ocorra pressupõem o aceite da Contratante ao produto gerado.

### Indicadores de Desempenho

Resultados Esperados E Níveis De Qualidade Exigidos	Limites (ANS)	Glosa	Limite Glosa
Entregar documentação com a versão final aprovada.	Até 2 dias após a aprovação final	2% do valor da atividade por dia de atraso até 5 dias	20% do valor da atividade superior a 5 dias
Confecção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que as atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.	≥ 98%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
Entrega da ferramenta configurada conforme definido no levantamento e aprovado pelo cliente.	≥ 98%	1% por falha encontrada no ambiente	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
Cumprir a ementa e a carga horária do treinamento conforme o escopo proposto.	≥ 99%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° P010</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>EXPORTAÇÃO, IMPORTAÇÃO, MIGRAÇÃO OU ANÁLISE DE MODELOS E DE PERFORMANCE DE BANCO DE DADOS E DE SEUS GERENCIADORES</b>
<b>Objetivo</b>	Apoiar a equipe da CONTRATANTE na execução de atividades de exportação, importação, migração ou análise de modelos e de performance de banco de dados e de seus gerenciadores.
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Monitorar a capacidade das memórias e processadores.



2	Gerenciar eventos de logs dos servidores identificados como críticos.
3	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
4	Monitorar a quantidade de usuários e tempo de resposta das transações a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço.
5	Realizar atividades de manutenção, continuidade, performance, segurança, e de recuperação.
6	Realizar atividades de exportação, importação, migração, integração de dados, de análise e de correção ou melhoria de modelos de dados com transferência de conhecimento.
7	Monitorar o tempo de acesso às bases de dados a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.
8	Criar, revisar, corrigir, e executar scripts com transferência de conhecimento.

**Pressupostos e Restrições**

**Indicadores de Desempenho**

<b>Resultados Esperados E Níveis De Qualidade Exigidos</b>	<b>Limites (ANS)</b>	<b>Glosa</b>	<b>Limite Glosa</b>
Entregar documentação com a versão final aprovada.	Até 2 dias após a aprovação final	2% do valor da atividade por dia de atraso até 5 dias	20% do valor da atividade superior a 5 dias
Confecção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que as atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.	≥ 98%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL CONTRATO: CONTRATADA:</b>	<b>OS N° P011</b>
	<b>Dt Início: Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>EXECUÇÃO DE DEPLOY, OU ANÁLISE DE PERFORMANCE DE SERVIDORES DE APLICAÇÃO OU WEB</b>
<b>Objetivo</b>	Analisar performance de servidores de aplicações ou web mantendo a disponibilidade acordada
<b>Métrica</b>	E x C x D



<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Gerenciar eventos de logs das aplicações identificadas como críticas.
<b>2</b>	Monitorar o tempo de acesso das aplicações a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.
<b>3</b>	Monitorar a quantidade de requisições no servidor a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço.
<b>4</b>	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
<b>5</b>	Realizar atividades de deploy, manutenção, continuidade, performance, segurança, e de recuperação.
<b>6</b>	Criar, revisar, corrigir, e executar scripts com transferência de conhecimento.

#### **Pressupostos e Restrições**

1. Existência de ferramenta de monitoramento.
2. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
3. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
4. Os dados a serem evidenciados no relatório de disponibilidade serão previamente acordados entre as partes.
5. Todas as propostas de melhorias e atividades realizadas em relação ao serviço desta ordem de serviço estarão descritas no relatório gerencial mensal.

#### **Indicadores de Desempenho**

<b>Resultados Esperados E Níveis De Qualidade Exigidos</b>	<b>Limites (ANS)</b>	<b>Glosa</b>	<b>Limite Glosa</b>
Entregar documentação com a versão final aprovada.	Até 2 dias após a aprovação final	2% do valor da atividade por dia de atraso até 5 dias	20% do valor da atividade superior a 5 dias
Confecção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que as atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.	≥ <b>98%</b>	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL CONTRATO: CONTRATADA:</b>	<b>OS Nº P012</b>
	<b>Dt Início: Dt Fim:</b>



<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>
-------------------------

<b>Serviço</b>	<b>EXECUÇÃO DE TAREFAS, DEPLOY, OU ANÁLISE DE PERFORMANCE DE GERENCIADORES DE CONTEÚDO</b>
<b>Objetivo</b>	Analisar performance de gerenciadores de conteúdo mantendo a disponibilidade acordada
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Gerenciar eventos de logs das aplicações identificadas como críticas.
2	Monitorar o tempo de acesso das aplicações web a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.
3	Monitorar a quantidade de requisições no servidor web a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço.
4	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
5	Realizar atividades de deploy, manutenção, continuidade, performance, segurança, e de recuperação.
6	Criar, revisar, corrigir, e executar scripts com transferência de conhecimento.

<b>Pressupostos e Restrições</b>
----------------------------------

1. Existência de ferramenta de monitoramento.
2. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
3. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
4. Os dados a serem evidenciados no relatório de disponibilidade serão previamente acordados entre as partes.
5. Todas as propostas de melhorias e atividades realizadas em relação ao serviço desta ordem de serviço estarão descritas no relatório gerencial mensal;

<b>Indicadores de Desempenho</b>
----------------------------------

Resultados Esperados E Níveis De Qualidade Exigidos	Limites (ANS)	Glosa	Limite Glosa
Entregar documentação com a versão final aprovada.	Até 2 dias após a aprovação final	2% do valor da atividade por dia de atraso até 5 dias	20% do valor da atividade superior a 5 dias



Confecção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que as atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.	$\geq 98\%$	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas
---	-------------	---------------------------	--

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° P013</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>EXECUÇÃO DE TAREFAS, DEPLOY, OU ANÁLISE DE PERFORMANCE DE FERRAMENTAS DE DESIGNER</b>
<b>Objetivo</b>	Analisar performance de ferramentas de designer mantendo a disponibilidade acordada
<b>Métrica</b>	E x C x D

<b>Id</b>	<b>Atividades</b>
<b>1</b>	Gerenciar eventos de logs das aplicações identificadas como críticas.
<b>2</b>	Monitorar o tempo de acesso das aplicações web a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.
<b>3</b>	Monitorar a quantidade de requisições no servidor a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço.
<b>4</b>	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
<b>5</b>	Realizar atividades de deploy, manutenção, continuidade, performance, segurança, e de recuperação.
<b>6</b>	Criar, revisar, corrigir, e executar scripts com transferência de conhecimento.



### Pressupostos e Restrições

1. Existência de ferramenta de monitoramento.
2. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
3. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
4. Os dados a serem evidenciados no relatório de disponibilidade serão previamente acordados entre as partes.
5. Todas as propostas de melhorias e atividades realizadas em relação ao serviço desta ordem de serviço estarão descritas no relatório gerencial mensal;

### Indicadores de Desempenho

Resultados Esperados E Níveis De Qualidade Exigidos	Limites (ANS)	Glosa	Limite Glosa
Entregar documentação com a versão final aprovada.	Até 2 dias após a aprovação final	2% do valor da atividade por dia de atraso até 5 dias	20% do valor da atividade superior a 5 dias
Confecção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que as atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.	≥ 98%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas

<b>DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL</b> <b>CONTRATO:</b> <b>CONTRATADA:</b>	<b>OS N° P014</b>
	<b>Dt Início:</b> <b>Dt Fim:</b>
<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	

<b>Serviço</b>	<b>EXECUÇÃO DE TAREFAS, DEPLOY, OU ANÁLISE DE PERFORMANCE DA FERRAMENTA DE DESENVOLVIMENTO RÁPIDO DE SISTEMAS</b>
<b>Objetivo</b>	Analisar performance da ferramenta de desenvolvimento rápido de sistemas mantendo a disponibilidade acordada
<b>Métrica</b>	E x C x D

Id	Atividades
1	Gerenciar eventos de logs das aplicações identificadas como críticas.
2	Monitorar o tempo de acesso das aplicações web a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço.



3	Monitorar a quantidade de requisições no servidor web a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço.
4	Identificar e restabelecer o serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias.
5	Realizar atividades de deploy, manutenção, continuidade, performance, segurança, e de recuperação.
6	Criar, revisar, corrigir, e executar scripts com transferência de conhecimento.

#### Pressupostos e Restrições

1. Existência de ferramenta de monitoramento.
2. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.
3. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.
4. Os dados a serem evidenciados no relatório de disponibilidade serão previamente acordados entre as partes.
5. Todas as propostas de melhorias e atividades realizadas em relação ao serviço desta ordem de serviço estarão descritas no relatório gerencial mensal.

#### Indicadores de Desempenho

Resultados Esperados E Níveis De Qualidade Exigidos	Limites (ANS)	Glosa	Limite Glosa
Entregar documentação com a versão final aprovada.	Até 2 dias após a aprovação final	2% do valor da atividade por dia de atraso até 5 dias	20% do valor da atividade superior a 5 dias
Confecção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que as atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas.	≥ 98%	1% por falha no documento	10% do valor da atividade se mais de 10 falhas



### ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS – RESUMO

PREVISÃO DE DISTRIBUIÇÃO DAS UNIDADES DE SERVIÇO TÉCNICO (UST'S) PARA UM PERÍODO DE 30 (TRINTA) MESES: 2017, 6 (SEIS MESES); 2018, 12 (DOZE) MESES; 2019, 12 (DOZE) MESES.									
RESUMO	2017			2018			2019		
SERVIÇOS	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)
Rotineiro	1.618,00	6	9.708	1.618,00	12	19.416	1.618,00	12	19.416
Suporte	1.637,17	6	9.823	1.729,75	12	20.757	1.691,42	12	20.297
Projeto/Demanda	1.218,33	6	7.310	1.097,00	12	13.164	1.131,17	12	13.574
<b>TOTAL POR EXERCÍCIO (*):</b>	<b>4.473,50</b>	<b>6</b>	<b>26.841</b>	<b>4.444,75</b>	<b>12</b>	<b>53.337</b>	<b>4.440,58</b>	<b>12</b>	<b>53.287</b>
<b>TOTAL GERAL DE UST's PARA 30 MESES (**):</b>	<b>133.465</b>								

(\* ) O TOTAL da quantidade de UST's/MÊS é a média estimada para 6 (seis) meses em 2017, 12 (doze) meses em 2018, e 12 (doze) meses em 2019.

(\*\*) O TOTAL de UST's poderá ser redistribuído, limitado a esta quantidade máxima, conforme previsto no Termo de Referência.



### ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS – ROTINEIRO

ROTINEIRO		2017			2018			2019		
ID	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)
R001	Serviço de Atendimento remoto aos usuários de TI.	354	6	2.124	354	12	4.248	354	12	4.248
R002	Serviço de Atendimento presencial aos usuários de TI.	910	6	5.460	910	12	10.920	910	12	10.920
R003	Administração de Sistemas Corporativos, aplicações web e desktop, sites, portais, e gerenciadores de banco de dados e de conteúdo.	354	6	2.124	354	12	4.248	354	12	4.248
<b>TOTAL ROTINEIRO (*):</b>		<b>1.618,00</b>	<b>6</b>	<b>9.708</b>	<b>1.618</b>	<b>12</b>	<b>19.416</b>	<b>1.618</b>	<b>12</b>	<b>19.416</b>

(\*) O TOTAL da quantidade de UST's/MÊS é a média estimada para 6 (seis) meses em 2017, 12 (doze) meses em 2018, e 12 (doze) meses em 2019.



### ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS – SUPORTE

SUPORTE		2017			2018			2019		
ID	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)
S001	Resolução dos chamados de suporte a usuários de 3º nível.	90	6	540	90	12	1.080	90	12	1.080
S002	Instalação física de servidor Linux.				240	2	480		12	
S003	Instalação de máquina virtual de servidor Linux.				50	2	100	50	2	100
S004	Instalação, configuração, ou remoção de equipamentos de rede de baixa complexidade.	12	6	72	12	12	144	12	12	144
S005	Instalação, configuração, ou remoção de equipamentos de rede de média complexidade.	20	6	120	20	12	240	20	12	240
S006	Instalação, configuração, ou remoção de equipamentos de rede de alta complexidade.				15	2	30	15	2	30
S007	Geração de consultas, inventários e de relatórios estatísticos.	32	2	64	32	2	64	32	2	64
S008	Abertura e acompanhamento de chamados de empresas fornecedores de serviços.	35	6	210	35	12	420	35	12	420



### ANEXO VI – CATÁLOGO DE SERVIÇOS – SUPORTE

SUPORTE		2017			2018			2019		
ID	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)
S009	Instalação física de servidor Windows.				240	1	240	240	1	240
S010	Criação de novo compartilhamento de disco.				80	1	80	80	1	80
S011	Expansão de área em disco.	60	1	60	60	1	60	60	1	60
S012	Atualização de drives.	45	3	135	45	3	135	45	3	135
S013	Instalação de novos equipamentos ou remanejamento dentro ou entre CPD's.				80	1	80	80	1	80
S014	Desligamento e reativação total dos equipamentos de um CPD .				120	1	120	120	1	120



### ANEXO VI – CATÁLOGO DE SERVIÇOS – SUPORTE

SUPORTE		2017			2018			2019		
ID	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)
S015	Disponibilidade e funcionamento dos bancos de dados corporativos.	400	6	2.400	400	12	4.800	400	12	4.800
S016	Confeccionar e instalar cabeamento de rede.	380	6	2.280	380	12	4.560	380	12	4.560
S017	Instalação, configuração ou atualização de softwares corporativos de baixa complexidade.	70	6	420	70	12	840	50	12	600
S018	Instalação, configuração ou atualização de softwares corporativos de média complexidade.	100	2	200	100	2	200	50	2	100
S019	Instalação, configuração ou atualização de softwares corporativos de alta complexidade.				360	2	720	360	3	1.080
S020	Remoção de softwares.	10	6	60	10	12	120	10	12	120



## ANEXO VI – CATÁLOGO DE SERVIÇOS – SUPORTE

SUPORTE		2017			2018			2019		
ID	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)
S021	Alteração de configuração ou migração de software de baixa complexidade.	50	6	300	50	12	600	50	12	600
S022	Alteração de configuração ou migração de software de média complexidade.	80	2	160	80	2	160	80	2	160
S023	Alteração de configuração ou migração de software de alta complexidade.	120	1	120	120	1	120	120	1	120
S024	Digitalização de Documentos e Mapas.	167	6	1.002	167	12	2.004	167	12	2.004
S025	Funcionamento de Sistemas Corporativos, aplicações web e desktop, sites, portais, e gerenciadores de conteúdo.	280	6	1.680	280	12	3.360	280	12	3.360
<b>TOTAL SUPORTE (*):</b>		<b>1.637,17</b>	<b>6</b>	<b>9.823</b>	<b>1.729,75</b>	<b>12</b>	<b>20.757</b>	<b>1.691,42</b>	<b>12</b>	<b>20.297</b>

(\*) O TOTAL da quantidade de UST's/MÊS é a média estimada para 6 (seis) meses em 2017, 12 (doze) meses em 2018, e 12 (doze) meses em 2019.



### ANEXO VI – CATÁLOGO DE SERVIÇOS – PROJETO/DEMANDA

PROJETO/DEMANDA		2017			2018			2019		
ID	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)	QTD. (UST's)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)
P001	Estudo de desempenho de ambiente.	564	1	564	564	3	1.692	564	2	1.128
P002	Promover mudança no ambiente.	256	1	256	256	2	512	256	1	256
P003	Instalar, atualizar e configurar a ferramenta de Gestão de TI.	400	1	400						
P004	Revisão de processo de gestão de TIC implantado na ferramenta utilizada pela contratante.	350	3	1.050	350	3	1.050	350	2	700
P005	Detecção e correção de vulnerabilidades.	660	1	660	660	2	1.320	660	3	1.980
P006	Operação assistida.	120	2	240	120	3		120	2	240
P007	Transferir conhecimento a nível Operacional.				300	1	300	300	1	300
P008	Transferir conhecimento a nível Administrador.				260	1	260	260	1	260



### ANEXO VI – CATÁLOGO DE SERVIÇOS – PROJETO/DEMANDA

PROJETO/DEMANDA		2017			2018			2019		
ID	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)	QTD. (UST's/MÊS)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)	QTD. (UST's)	QTD. (MESES)	TOTAL (UST's)
P009	Avaliação e Melhoria Contínua dos processos.	380	1	380	380	2	760	380	3	1.140
P010	Exportação, importação, migração ou análise de modelos e de performance de banco de dados e de seus gerenciadores.	450	6	2.700	450	12	5.400	450	12	5.400
P011	Execução de deploy, ou análise de performance de servidores de aplicação ou web.	80	4	320	80	2	160	80	2	160
P012	Execução de tarefas, deploy, ou análise de performance de gerenciadores de conteúdo.	120	2	240	120	1	120	120	2	240
P013	Execução de tarefas, deploy, ou análise de performance de ferramentas de designer.				90	1	90	90	3	270
P014	Execução de tarefas, deploy, ou análise de performance da ferramenta de desenvolvimento rápido de sistemas.	250	2	500	250	6	1.500	250	6	1.500
<b>TOTAL PROJETO/DEMANDA (*):</b>		<b>1.218,33</b>	<b>6</b>	<b>7.310</b>	<b>1.097,00</b>	<b>12</b>	<b>13.164</b>	<b>1.131,17</b>	<b>12</b>	<b>13.574</b>

(\*) O TOTAL da quantidade de UST's/MÊS é a média estimada para 6 (seis) meses em 2017, 12 (doze) meses em 2018, e 12 (doze) meses em 2019.



## VII – AMBIENTE COMPUTACIONAL

SERVIDORES FÍSICOS								
Nº	RACK	NOME	Sistema Operacional	DESCRIÇÃO	SERVIÇOS	MARCA/MODELO	BACKUP	CRITICIDADE
1	HP	SRV-PROXY	CentOS Linux release 7.2.1511 (Core)	Servidor de proxy	Squid	HP / PowerEdge R720	NÃO	ALTA
2	HP	SRV-DC01	Windows Server 2012 R2 Datacenter	DC Primário - AD, DNS e DHCP	AD, DNS e DHCP	HP / PowerEdge R720	NÃO	ALTA
3	HP	SRV-HYPER01	Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtualização em cluster	Virtualização	DELL / PowerEdge 720	SIM	ALTA
4	HP	SRV-HYPER02	Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtualização em cluster	Virtualização	DELL / PowerEdge 720	SIM	ALTA
5	HP	SRV-HYPER03	Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtualização em cluster	Virtualização	DELL / PowerEdge 720	SIM	ALTA
6	HP	SRV-HYPER04	Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtualização em cluster	Virtualização	DELL / PowerEdge 720	SIM	ALTA
7	HP	SRV-VPN	Windows Server 2012 R2 Datacenter	Servidor de VPN	VPN	HP / ProLiant DL 360 G5	NÃO	MÉDIA
8	HP	SRV-NAGIOS	CentOS Linux release 6.5 (Final)	Servidor NAGIOS	NAGIOS	HP / ProLiant DL 360 G5	NÃO	MÉDIA
9	HP	SRV-HYPER05	Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtualização em cluster	Virtualização	DELL / PowerEdge T710	SIM	ALTA
10	HP	SRV-HYPER06	Windows Server 2012 R2 Datacenter	Virtualização em cluste	Virtualização	DELL / PowerEdge T710	SIM	ALTA
11	LAN	SRV-BACULA	CentOS Linux release 6.8 (Final)	Servidor de backup	BACKUP	HP / ProLiant ML 370 G5	SIM	MÉDIA
12	HP	PFSense PARQUE	LINUX CENTOS 7	TUNEL PARQUE/SEDE			NÃO	ALTA



13	HP	<b>PFSENSE SEDE</b>	LINUX CENTOS 7	TUNEL SEDE / PARQUE			NÃO	ALTA
14	HP	<b>SRV-DC03</b>	Windows Server 2012 R2 Datacenter	DC Secundário - AD, DNS e DHCP	AD, DNS e DHCP	HP / PowerEdge R720	NÃO	ALTA

Nº	Nome	SO Virtual	Descrição	Hospedado	Sistemas	Serviços	Mem(GB)	Nº de Partições	VHD(GB)	Clusterizado
1	VM-ARQ	Windows Server 2012 R2 Datacenter	Servidor de Arquivos DER	SRV-HYPER02	Servidor de Arquivos DER		4	2	300	SIM
2	VM-CITSMART	Linux CentOS 6.6 FINAL	Sistema de gerenciamento CitSmart	SRV-HYPER01	CITSmart	JBOSS Tomcat	4	LVM	200	SIM
3	SRVDSN1	Win server 2008 R2 Standard	Servidor de desenvolvimento para teste	SRV-HYPER02			12	2	650	SIM
4	SRVGEO	Win Server 2003 Enterprise	Ambiente SIRGEO	SRV-HYPER01	SIRGEO		2	2	140	SIM
5	srvPROD2	Win Server 2008 R2 Enterprise	Sistemas legados IIS/ASP	SRV-HYPER01	SISPES; SISMAT; SISPAT; SISMAE; SISCAS; SISVISITANTE; SISPRO;		3	2	150	SIM
6	srvPROD3	Win Server 2008 R2 Enterprise	Sistemas em Maker	SRV-HYPER01	SISDOC; LICITAÇÃO; SISHELP; SISCAP; SISEVI; SISPLAC; SISCOP		12	2	150	SIM
7	srvPROD4	Win Server 2008 R2 Enterprise	Sistemas SIDER - Poligraph	SRV-HYPER01	SIDER(Sistemas integrados)		8	2	150	SIM
8	srvPWI	Win server 2008 R2 Standard	ProjectWise Integration	SRV-HYPER01	ProjectWise Desktop		8	1	250	SIM



9	srvPWW	Win server 2008 R2 Standard	ProjectWise Web	SRV-HYPER02	ProjectWise Web		8	1	140	SIM
10	srvSGDVIEWER	Win server 2008 R2 Standard	Sistema SGDVIEWER (Nipe)	SRV-HYPER02	SGDVIEWER		4	1	400	SIM
11	VM-ARQ2	Windows Server 2012 R2 Datacenter	Servidor de Arquivos DER	SRV-HYPER02	HelpDesk / Monitoramento		3	3	1800	SIM
12	srvVOLARE	Win Server 2008 R2 Enterprise	Volaris (orçamento de material)	SRV-HYPER02	VOLARE		4	1	100	SIM
13	VM-ARQ3	Windows Server 2012 R2 Datacenter	Servidor de Arquivos DER	SRV-HYPER02	/ARQUIVOS		4	1	60	SIM
14	VM-BD	Win Server 2008 R2 Enterprise		SRV-HYPER01			27	2	500	SIM
15	VM-CA	Windows Server 2012 R2 Datacenter		SRV-HYPER02			4	1	40	SIM
16	VM-DC02	Windows Server 2012 R2 Datacenter	DC Secundário - AD, DNS e DHCP	SRV-HYPER01	AD, DNS e DHCP		4	2	350	SIM
17	VM-DEVINFO	Windows Server 2012 R2 Datacenter		SRV-HYPER01			8	2	300	SIM
18	VM-DIMENSION	Linux CentOS 7		SRV-HYPER01			4	LVM	2,33	SIM
19	VM-FTP01	Windows Server 2012 R2 Datacenter		SRV-HYPER01	FTPD		3	1	60	SIM
20	VM-HINTRA	Linux CentOS 7		SRV-HYPER01			4	LVM	60	SIM



21	VM-HSIDER	Linux CentOS 7		SRV-HYPER02		8	LVM	80	SIM
22	VM-HSIDER02	Linux CentOS 7		SRV-HYPER02		8	LVM	80	SIM
23	VM-IMPRESSAO	Windows Server 2012 R2 Datacenter	Servidor de impressão	SRV-HYPER02		6	2	300	SIM
24	VM-INTRA	Linux CentOS 7	INTRANET	SRV-HYPER02		4	LVM	60	SIM
25	VM-INVENTÁRIO	Windows Server 2012 R2 Datacenter		SRV-HYPER02		4	1	40	SIM
26	VM-IPAM	Windows Server 2012 R2 Datacenter		SRV-HYPER02		4	1	80	SIM
27	VM-MAKER	Windows Server 2012 R2 Datacenter		SRV-HYPER02		12	2	130	SIM
28	VM-NTP	Linux CentOS 7	Servidor de hora NTP	SRV-HYPER01		0,8	LVM	50	SIM
29	VM-OBRA01	Linux CentOS 7		SRV-HYPER02		8	LVM	80	SIM
30	VM-OBRAEXT01	Linux CentOS 7		SRV-HYPER01		8	LVM	80	SIM
31	VM-QLICKVIEW	Windows Server 2012 R2 Datacenter		SRV-HYPER02		8	1	40	SIM
32	VM-RADIUS	Windows Server 2012 R2 Datacenter		SRV-HYPER02		3	1	60	SIM
33	VM-SFB	Windows Server 2012 R2 Datacenter		SRV-HYPER01		32	1	100	SIM



34	VM-SFB02	Windows Server 2012 R2 Datacenter		SRV-HYPER01			32	1	100	SIM
35	VM-SFB03	Windows Server 2012 R2 Datacenter		SRV-HYPER02			32	1	40	SIM
36	VM-SGEODIMAM	Windows Server 2012 R2 Datacenter		SRV-HYPER01			1	2	100	SIM
37	VM-SGF01	Linux CentOS 6.7 final		SRV-HYPER01			8	LVM	80	SIM
38	VM-SQUID	Linux CentOS 7	Servidor Proxy	SRV-HYPER02			8	LVM	100	SIM
39	VM-SUPORTE01	Linux CentOS 6.7 final		SRV-HYPER01			8	LVM	80	SIM
40	VM-TSIDER	Linux CentOS 6.4 final		SRV-HYPER02			8	LVM	80	SIM
41	VM-TSIDER02	Linux CentOS 6.7 final		SRV-HYPER02			8	LVM	80	SIM
42	VM-WEB	Linux CentOS 6.7 final		SRV-HYPER02			8	LVM	80	SIM
43	VM-WSUS	Windows Server 2012 R2 Datacenter	Servidor de atualização da microsoft	SRV-HYPER02			2	2	460	SIM

SWITCH	Descrição	Monitoramento NAGIOS
SW_CORE_5500	Switch core (cluster)	SIM
SW_PILHA_4800G_2_ANDAR	Switch de distribuição	SIM
SW_PILHA_4800G_1_ANDAR	Switch de distribuição	SIM



SW_2928Plus_1_ANDAR_N1	Switch de distribuição 1º andar SEDE	SIM
SW_2928Plus_1_ANDAR_N2	Switch de distribuição 1º andar SEDE	SIM
SW_2928Plus_1_ANDAR_N3	Switch de distribuição 1º andar SEDE	SIM
SW_2928Plus_1_ANDAR_N4	Switch de distribuição 1º andar SEDE	SIM
SW_2928Plus_1_ANDAR_N5	Switch de distribuição 1º andar SEDE	SIM
SW_2928Plus_GEMQV	Switch de distribuição da GEMEQV	SIM
SW_2928Plus_COPLAN_N1	Switch de distribuição da COPLAN	SIM
SW_2928Plus_COPLAN_N2	Switch de distribuição da COPLAN	SIM
SW_2928Plus_1º DR	Switch de distribuição do 1º DR	SIM
SW_2928Plus_2º DR	Switch de distribuição do 2º DR	SIM
SW_2928Plus_3º DR	Switch de distribuição do 3º DR	SIM
SW_2928Plus_4º DR	Switch de distribuição do 4º DR	SIM
SW_2928Plus_5º DR	Switch de distribuição do 5º DR	SIM
SW_2928Plus_PARQUE-CTINF	Switch de distribuição da sala da CTINF no parque	SIM



SW_2928Plus_PARQUE_DITEC	Switch de distribuição da DITEC no PARQUE	SIM
SW_2928Plus_PARQUE_BPRV	Switch de distribuição da BPRV no parque	SIM
SW_2928Plus_PARQUE_NUTRA	Switch de distribuição do NUTRA no PARQUE	SIM
SW_2928Plus_PARQUE_DIDOM	Switch de distribuição da DIDOM no PARQUE	SIM
SW_2928Plus_PARQUE_SUOPER	Switch de distribuição da SUOPER no PARQUE	SIM
SW_2928Plus_PARQUE_2º DR BORRACHARIA	Switch de distribuição	SIM
SW_2928Plus_PARQUE_SUOBRA	Switch de distribuição da SUOBRA no PARQUE	SIM
SW_2928Plus_PARQUE_NUSIN	Switch de distribuição do NUSIN no PARQUE	SIM
SW_2928Plus_PARQUE_DIEDU	Switch de distribuição da DIEDU no PARQUE	SIM
SW_HP_FF 5700	Switch SAN	NÃO

Telefonia VoIP da SEDE	Descrição	Monitoramento NAGIOS
Central telefônica Asterix	IPABX Master	SIM
Central telefônica Asterisk	IPABX Slave	NÃO
Gateway GSM	Rota de saída das chamadas para telefonia móvel (Claro)	NÃO



RedPhone	Conexão entre Asterisk e Troco E1 da OI	NÃO
Modem E1	Fibra óptica da OI com 2 trocos de 30 canais cada	NÃO

Telefonia Convencional da SEDE	Descrição	Monitoramento NAGIOS
MikroTik	Equipamento de entrada de rede da Nwi	SIM
Modem Wi-fi	Equipamento wi-fi	NÃO
Gateway FXS 8 canais	Distribuição de linhas convencionais	NÃO
Gateway FXS 8 canais	Distribuição de linhas convencionais	NÃO
Gateway FXS 2 canais	Distribuição de linhas convencionais	NÃO

Equipamentos de tráfego	Descrição	Monitoramento NAGIOS
A10	Balanceamento de Link	SIM
WatchGuard	Firewall	SIM

STORAGE	Descrição	Monitoramento NAGIOS
DELL POWER VAULT MD 1200	Clusterização	NÃO



DELL POWER VAULT MD 3600 i	Clusterização	SIM
DELL POWER VAULT MD 3200 i	Clusterização	NÃO
STORAGE HP MAS 2040	48 Tb - CLUSTER	NÃO
STORAGE HP MAS 2040	48 Tb - CLUSTER	NÃO

<b>ROBO DE FITA</b>	<b>Descrição</b>	<b>Monitoramento NAGIOS</b>
DELL POWER VAULT TL200	LTO-4 Fitas Semanais	NÃO
DELL POWER VAULT TL200	LTO-5 Fitas Mensais	NÃO

<b>Outros</b>	<b>Descrição</b>	<b>Monitoramento NAGIOS</b>
KVM	Alternância entre servidores	SIM



## ANEXO VIII - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTO

Planilha de Custos e Formação de Preço		
<b>Empresa:</b>		
<b>CNPJ:</b>		
<b>Endereço:</b>		
	Nº Processo	-
	Licitação Nº	-
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)		
A	Data de apresentação da proposta	
B	Município/UF	
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	Número de meses de execução contratual	
Identificação do Serviço		
Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Total a Contratar (prop. à unid. de medida)
Anexo III		
Mão de Obra vinculada à execução contratual		
Dados Complementares Para a Composição dos Custos Referente à Mão de Obra		
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)	
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	
Módulo 1 - Composição da Remuneração		



1	Composição da Remuneração	Dados	Valor (R\$)
A	Salário Base		
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Hora Noturna Adicional		
F	Adicional de Hora Extra		
G	Intervalo Intraornada		
H	Plantão sobreaviso		
Total da Remuneração			

### Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários

2	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
	Desconto (vale transporte de acordo com CCT)	
B	Auxílio-alimentação	
C	Seguro de vida e invalidez	
D	Auxílio Creche	
E	Auxílio Funeral	
F	Plano de Saúde + Odontológico	
Total de Benefícios Mensais e Diários		

### Módulo 3 – INSUMOS DIVERSOS

3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais de Consumo e Higiene Pessoal	
C	Máquinas e Equipamentos	
D	Outros	
Total de Insumos Diversos		

### Módulo 4 – ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

#### SUBMÓDULO 4.1 - ENCARGOS PREVIDENCIÁRIOS e FGTS

LUCRO PRESUMIDO			
4.1	Encargos Previdenciários e FGTS	%	Valor (R\$)
A	INSS		
B	SESI ou SESC		



C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário Educação		
F	FGTS		
G	Seguro Acidente do Trabalho		
H	SEBRAE		
Total			

#### SUBMÓDULO 4.2 - 13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS

4.2	13º SALÁRIO E ADICIONAL DE FÉRIAS	%	Valor (R\$)
A	13º Salário		
B	Adicional de Férias		
SUBTOTAL			
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o 13º Salário e Adicional de Férias		
Total			

#### SUBMÓDULO 4.3 - AFASTAMENTO MATERNIDADE

4.3	AFASTAMENTO MATERNIDADE	%	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade		
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o afastamento maternidade		
Total			

#### SUBMÓDULO 4.4 - PROVISÃO PARA A RESCISÃO

4.4	* PROVISÃO PARA A RESCISÃO	%	Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência do submodulo 4.1 sobre o aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado		
Total			

#### SUBMÓDULO 4.5 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

Custo de Recomposição de Profissional Ausente



4.5	Composição do custo de reposição do profissional ausente	%	Valor (R\$)
A	Férias		
B	Ausência por doença		
C	Licença Paternidade		
D	Ausências legais		
E	Ausência por Acidente de Trabalho		
F	Outros (especificar)		
Subtotal			
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição		
Total			

QUADRO RESUMO			
LUCRO PRESUMIDO			
4	Encargos Sociais e Trabalhistas	%	Valor (R\$)
4.1	Encargos Previdenciários e FGTS		
4.2	13º Salário e Adicional de Férias		
4.3	Afastamento Maternidade		
4.4	Custo da Rescisão		
4.5	Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4.6	Outros		
Total			

#### Módulo 4 – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Tributos		
B.1	PIS/PASEP		
B.2	COFINS		
B.3	ISSQN		
B.4	Outros Tributos (INSS - Lei 12.546 de 14.12.2011 e MP 540/2011)		
C	Lucro		
Total			

QUADRO RESUMO		
Mão de Obra Vinculada à Execução Contratual		Valor por Empregado (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Insumos Diversos	



D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	
Subtotal (A + B + C + D)		
E	Módulo 5 - Custos Indiretos, tributos e lucro	
VALOR TOTAL POR EMPREGADO		

QUADRO RESUMO - VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS			
Tipo de serviço (A)	Valor proposto por empregado (B)	Qtde de empregados por posto (C)	Valor proposto por posto (D) = (B x C)
			Qtde de postos (E)
			Valor total do serviço (F) = (D x E)
VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS (I + II + III + ...)			

QUADRO DEMONSTRATIVO - VALOR GLOBAL DA PROPOSTA		
Valor Global da Proposta		
	Descrição	Valor (R\$)
A	Valor proposto por unidade de medida	
B	Valor mensal do serviço	
C	Valor global da proposta (valor mensal do serviço X 12 meses do contrato)	



**ANEXO IX – TERMO DE VISTORIA**

**Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_\_/20\_\_\_\_\_.**

Declaramos que a interessada, .....de CNPJ ....., por intermédio do seu auxiliar técnico.....de RG:..... SSP-DF, que tomou conhecimento de todas as informações necessárias, incluindo as condições e endereço dos locais para o cumprimento das obrigações relativas ao Objeto licitado.

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

\_\_\_\_\_  
Coordenador de Tecnologia da Informação  
DER/DF



**ANEXO X – TERMO DE CONFIDENCIABILIDADE**

Eu, \_\_\_\_\_, Portador do documento de identidade nº \_\_\_\_\_, expedido pela \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, órgão de origem \_\_\_\_\_, representante da empresa \_\_\_\_\_, comprometo-me a manter sigilo sobre dados, processos, informações, documentos e materiais que eu venha a ter acesso ou conhecimento no âmbito do Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal – DER/DF, sediado em SAM Bloco C - Setor Complementares - Ed. Sede, CNPJ N.º 00070532/000103, em razão dos serviços a serem realizados e ciente do que preceituam a Lei 8.666/93; Lei nº 10.520 /02; IN-04/2014; Súmula 269 do TCU; Decreto nº 5.450/05; Decreto 7.174/2010; Decreto-Lei nº 200/1967; Determinações do TCU, como do acórdão 667/05 e o Decreto nº 7.845/2012, de 14 de novembro de 2012 (Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos). E por estar de acordo com o presente Termo, assino-o na presença das testemunhas abaixo mencionadas.

De Acordo

\_\_\_\_\_  
**Representante da Empresa CONTRATADA**

\_\_\_\_\_  
**CONTRATANTE**



## ANEXO XI – TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO

O Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal – DER/DF, sediado em SAM Bloco C - Setor Complementares - Ed. Sede, CNPJ N.º 00070532/000103, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º **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 sensíveis e 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 dispõe o Decreto 7.845 de 14/11/2012 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

### Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

**Informação:** é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

**Informação Pública ou Ostensiva:** são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

**Informações Sensíveis:** são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

**Informações Sigilosas:** são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

**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 escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação 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.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, 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 Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

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 Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

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 Proprietárias 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 Quinta – 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 Sexta – 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. 8.666/93.



### **Cláusula Sétima – 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 ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

### **Cláusula Oitava – DO FORO**

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, 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 \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

### De Acordo

<b>CONTRATANTE</b>	<b>CONTRATADA</b>
<hr/> <p>&lt;Nome&gt; Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>	<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>
<b>Testemunhas</b>	
<p><b>Testemunha 1</b></p> <hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>	<p><b>Testemunha 2</b></p> <hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>



## ANEXO XII – TERMO DE CIÊNCIA

<b>Contrato N°:</b>			
<b>Objeto:</b>			
<b>Gestor do Contrato:</b>		<b>Matr.:</b>	
<b>Contratante (Órgão):</b>			
<b>Contratada:</b>		<b>CNPJ:</b>	
<b>Preposto da Contratada:</b>		<b>CPF:</b>	

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

<b>CONTRATADA</b>	
<b>Funcionários</b>	
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>



## ANEXO XIII – RELATÓRIO DE CONTROLE DE SERVIÇOS

<b>RELATÓRIO DE CONTROLE DOS SERVIÇOS</b> Contrato Nº: Contratada:	<b>OS Nº:</b> <b>TAREFA</b> <b>Período:</b>
--	---

Área Requisitante:	<b>Custo Total Previsto:</b>
	<b>Custo Total Realizado:</b>
	<b>Glosas Aplicadas:</b>
	<b>Custo Final Aprovado:</b>

Serviço:
----------

## LISTA DE ATIVIDADES REALIZADAS

Item	Custo Previsto	Realizado	Glosas	Custo Mensal Aprovado
1				
2				
Glosas Custo Aprovado				

GLOSAS APLICADAS NA OS	Nº DE OCORRÊNCIAS	% APLICADO	CUSTO TOTAL DA GLOSA
1.			
2.			
3.			
TOTAL			

<b>Observações:</b>
---------------------

Solicitação	Autorização	Execução
Gestor/Requisitante dos Serviços Carimbo/Data	Fiscal técnico do Contrato Carimbo/Data	Preposto da Contratada Carimbo/Data



## ANEXO XIV – TERMO PROVISÓRIO

**Identificação**

<b>Contrato:</b>		<b>N° da OS:</b>	
<b>Objeto:</b>			
<b>Contratante:</b>			
<b>Contratada:</b>			

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 34, inciso I, da Instrução Normativa nº 4 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, de 11/09/2014, que os serviços (ou bens), relacionados na O.S. acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até \_\_\_ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

**De Acordo**

<b>CONTRATANTE</b>	<b>CONTRATADA</b>
<b>Fiscal Técnico do Contrato</b>	<b>Preposto</b>
<p>_____</p> <p><i>&lt;Nome&gt;</i></p> <p><b>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</b></p>	<p>_____</p> <p><i>&lt;Nome&gt;</i></p> <p><i>&lt;Qualificação&gt;</i></p>

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



## ANEXO XV - TERMO DEFINITIVO

**Identificação**

<b>Contrato Número:</b>		<b>N° da OS:</b>	
<b>Objeto:</b>			
<b>Gestor do Contrato:</b>			
<b>Fiscal Requisitante do Contrato:</b>			

Por este instrumento, os servidores acima identificados atestam, para fins de cumprimento do disposto no art. 34, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 4 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, de 11/09/2014, que o(s) serviço(s) ou bem(ns) integrantes da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens acima identificada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado.

De Acordo

<b>Gestor do Contrato</b>	<b>Fiscal Requisitante do Contrato</b>
_____ <Nome> <b>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</b>	_____ <Nome> <Qualificação>

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



**ANEXO XVI – TERMO DE NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA**

**Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/20\_\_\_\_.**

A Empresa.....de CNPJ.....DECLARA que se abstêm de efetuar a vistoria prevista no subitem 15.3 do Termo de Referência, assumindo total responsabilidade por este fato, de forma que a falta de conhecimento das condições ambientais do local e instalações de infraestrutura não será utilizada para quaisquer questionamentos futuros que ensejam avanços técnicos ou financeiras com o DER/DF.

Brasília, de de 20\_\_\_\_.

---

Responsável pela Empresa



## ANEXO XVII - PLANILHA DE CUSTOS CONSOLIDADOS

EMPRESAS	Qtd. UST	Vl. Unitário	Vl. Total
ANVISA *	311821	R\$ 21,91	R\$ 6.828.879,90
DETRAN *	140000	R\$ 32,25	R\$ 4.515.000,00
TCU *	80633	R\$ 42,42	R\$ 3.420.451,86
Contrato 016/2011 - DER x Central IT *	133.465	R\$ 42,52	R\$ 5.674.931,80
A e C	133.465	R\$ 46,83	R\$ 6.250.165,95
CTIS	133.465	R\$ 49,55	R\$ 6.613.190,75
Stefanini	133.465	R\$ 55,50	R\$ 7.407.307,50
MRE *	64.856	R\$ 70,29	R\$ 4.558.728,24
<b>MÉDIA</b>	<b>133465</b>	<b>R\$ 45,16</b>	<b>R\$ 6.027.029,15</b>
<b>MEDIANA:</b>	<b>133465</b>	<b>R\$ 44,68</b>	<b>R\$ 5.962.548,88</b>

\* Preço público praticado

A metodologia adotada para a obtenção do valor estimado foi por meio de cotação de preços no mercado, incluindo preços públicos praticados em contrato com órgão público. Como está explícito na tabela acima, o valor estimado é a mediana dos valores cotados.



**ANEXO XVIII**

**MODELO “A”: EMPREGADOR PESSOA JURÍDICA**

**DECLARAÇÃO**

Ref.: (identificação da licitação)

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº ....., DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( ).

.....

(data)

.....

(representante)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)



## ANEXO XIX

### MODELO

#### DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E TERMO DE RESPONSABILIDADE

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, sediada no endereço \_\_\_\_\_, telefone/fax nº \_\_\_\_\_, por intermédio do seu representante legal Sr(a). \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA que a empresa atende a todos os requisitos de habilitação para participação em procedimentos licitatórios, bem como RESPONSABILIZA-SE pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, nos termos do Decreto Federal nº 5.450, de 31/05/2005, adotado no âmbito do DF através do Decreto nº 25.966, de 23/06/2005.

Compromete-se, ainda, o encaminhamento da presente Declaração/Termo, devidamente assinado, ao DER-DF, no prazo de 03 (três) dias úteis, juntamente com a documentação necessária, no endereço: Setor de Administração Municipal, Bloco “C”, Ed. Sede do DER-DF, Brasília-DF.

Brasília-DF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Representante Legal

**Observações:** Preferencialmente preencher em papel timbrado da empresa e apresentar, caso não cadastrado no SICAF, toda a documentação necessária ao cadastramento no “licitações-e”, tais como aquelas relativas à:

- I) habilitação jurídica, quando for o caso;
- II) qualificação técnica;
- III) qualificação econômico-financeira, quando for o caso;
- IV) regularidade fiscal com a Fazenda Nacional, o sistema de seguridade social e o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço – FGTS;
- V) regularidade fiscal perante s Fazendas Estaduais e Municipais; e
- VI) ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição e no inciso XVIII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.



## ANEXO XX

### MODELO DE DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

....., inscrita no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr. (a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº.....e o CPF nº....., DECLARA, para fins legais, sob as penas da lei, de que cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte nas condições do Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, instituído pela Lei Complementar nº. 123, de 14 de dezembro de 2006, em especial quanto ao seu art. 3º, e que está apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos art. 42 a 49 da referida Lei Complementar, e que não se enquadra nas situações relacionadas no §4º do art. 3º da citada Lei Complementar.

---

Representante Legal



**ANEXO – XXI – MINUTA DE CONTRATO**

PROCURADORIA JURÍDICA

PROCESSO Nº 113

CONTRATO Nº /

CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM O DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL - DER/DF E LTDA., OBJETIVANDO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE , NA FORMA ABAIXO.

O DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO DISTRITO FEDERAL - DER/DF, sediado no SAM Bloco “C”, Edifício Sede do DER/DF, Setor Complementares – BRASÍLIA/DF, inscrito no CNPJ sob o nº 00.070.532/0001-03, doravante denominado DER/DF, neste ato representado por seu Diretor Geral, Engº Henrique Leite Ludovice, e , situada no – BRASÍLIA/DF, inscrita no CNPJ sob o nº , doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por seu , RG Nº SSP/DF e CPF Nº , conforme poderes apresentados e arquivados, resolvem firmar o presente contrato sob a regência da Lei n.º 8.666 de 21 de junho de 1993, mediante as seguintes cláusulas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DA FUNDAMENTAÇÃO**

O presente instrumento tem por fundamento legal o Pregão Eletrônico -, devidamente homologado pelo em / / ,

**CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO**

O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços de , conforme especificação e quantidades descritas no Anexo I do Edital de Pregão eletrônico (fls. ) e a Proposta de fls. , que passam a integrar o presente Termo.



### CLÁUSULA TERCEIRA – DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO

O Contrato será executado de forma indireta, conforme disposto nos artigos 6º e 15º da Lei n. 8.666/93.

### CLÁUSULA QUARTA - DAS ESPECIFICAÇÕES

Na execução dos serviços, objeto do presente Contrato, deverão ser observadas as especificações constantes do Edital e seus anexos, e as Normas Técnicas vigentes no DER/DF, independentemente de transcrição.

### CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 -

A Contratada fica obrigada a apresentar, ao DER/DF:

I – até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovante de recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do Contrato;

II – comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais.

5.2 -

Constitui obrigação da Contratada o pagamento dos salários e demais verbas decorrentes da prestação de serviço.

5.3 -

A Contratada responderá pelos danos causados pelos seus agentes.

5.4 -

A Contratada se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

### CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR

O valor estimativo total do presente Contrato é de R\$ ( ), procedentes do Orçamento do DER/DF para o corrente exercício, nos termos da correspondente Lei Orçamentária Anual.

### CLÁUSULA SÉTIMA - DA DOTAÇÃO

A despesa correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

I – Unidade Orçamentária::

II – Programa de Trabalho: – Outros serviços de terceiros - PJ;



III – Natureza da Despesa: e

IV – Fonte de Recursos: .

7.1 O empenho inicial é de R\$ ( ), conforme Nota de Empenho nº , emitida em , na modalidade Estimativo.

#### CLÁUSULA OITAVA - DO PREÇO

O preço global Do Objeto, na forma do Anexo I do Pregão Eletrônico n. , fls.

#### CLÁUSULA NONA - DA GARANTIA

A garantia de 2% (dois por cento) do valor deste Contrato, ora efetivada conforme previsão constante no Ato convocatório, será ao final do contrato restituída em até 30 (trinta) dias, após requerida ao Diretor Geral do DER/DF.

9.1 - Não serão devolvidos a garantia inicial, respectivos reforços e multas, no caso de rescisão do Contrato por culpa exclusiva da Contratada.

#### CLÁUSULA DÉCIMA - DO PAGAMENTO

O pagamento será feito, de acordo com as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal, em parcela (s), mediante a apresentação de Nota Fiscal, liquidada até 10 (dez) dias úteis dias de sua apresentação, devidamente atestada pelo Executor do Contrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS PRAZOS

O presente Contrato entra em vigor na data da sua assinatura para viger até / /20 .

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

Toda e qualquer alteração contratual deverá ser processada mediante celebração de Termo Aditivo, com amparo no art. 65 da Lei n. 8.666/93, vedada a modificação do objeto.



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

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESPONSABILIDADE DO DER/DF

O DER/DF responderá pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo e de culpa.

13.1 - Constitui obrigações do DER/DF:

- A) Emitir Nota de Empenho em favor da contratada;
- B) Efetuar pagamento após a apresentação da fatura correspondente, devidamente acompanhada da documentação fiscal correspondente, no valor acordado em contrato específico;
- C) Acompanhar a execução do contrato mediante a fiscalização por executor do contrato especialmente designado;
- D) O executor do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;
- E) As providências que excedam a competência do executor serão determinadas pelos seus superiores, em tempo hábil, para adoção das medidas cabíveis.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS PENALIDADES

Em caso de inexecução parcial ou total da execução dos serviços, de qualquer outra inadimplência, a Contratada estará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, no que couber, garantida prévia defesa, às penalidades previstas no Artigo 87, Incisos I a IV da Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993.

14.1 - No caso de multas, observar-se-á o disposto no Artigo 15 do Decreto nº 20.453, de 28 de julho de 1999.



14.2 - Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a Contratada pela sua diferença, que poderá ser descontada de pagamentos eventualmente devidos pelo DER/DF, ou cobrada judicialmente.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA DISSOLUÇÃO

O Contrato poderá ser dissolvido de comum acordo, bastando, para tanto, manifestação escrita de uma das partes, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sem interrupção do curso normal da execução do Contrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA RESCISÃO

Operar-se-á de pleno direito a rescisão do Contrato, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das penalidades previstas na Cláusula Décima Segunda, quando ocorrerem as hipóteses enumeradas nos Incisos I a XVII, do Artigo 78, da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993.

16.1 - Na hipótese da rescisão prevista no Artigo 79, Inciso I, fica o DER/DF autorizado a adotar as providências elencadas no Artigo 80, da Lei de regência

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

Dos atos do DER/DF, decorrentes do presente ajuste, caberá recurso na forma do disposto no Artigo 109, da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993.

#### CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS DÉBITOS PARA COM A FAZENDA PÚBLICA

Os débitos da Contratada para com o DER/DF, decorrentes ou não do ajuste, serão cobrados na forma da legislação pertinente, podendo, quando for o caso, ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

#### CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO EXECUTOR

O Diretor Geral do DER/DF, por meio de Instrução de Serviço, designará um Executor para o Contrato, que desempenhará as atribuições previstas nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil.



#### CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA PUBLICAÇÃO E DO REGISTRO

A eficácia do Contrato fica condicionada à publicação resumida do instrumento pelo DER/DF, na Imprensa Oficial, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, após o que deverá ser providenciado o registro do instrumento pela Procuradoria Jurídica do DER/DF.

#### CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DO FORO

Para as questões decorrentes deste contrato fica eleito o Foro da Capital da República.

E, por estarem assim justas e de acordo, para a firmeza e validade do que ficou estipulado, lavrou-se o presente, que lido e achado conforme, é assinado pelas partes.

Brasília,                    de de

Pelo DER/DF:

Pela CONTRATADA: