



INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS
SCEN Trecho 2 - Ed. Sede do IBAMA - Bloco B - Sub-Solo,, Brasília/DF, CEP 70818-900
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - http://www.ibama.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 02001.114728/2017-90

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para o fornecimento Solução de ampliação da maturidade de ambiente computacional envolvendo a implantação e operação de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços especializados para o **IBAMA - INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS** e o provedor serviços de manutenção e evolução da saúde operacional com processos de trabalho aferidos e remunerados exclusivamente por Níveis Mínimos de Serviços (NMS), através de **PREGÃO ELETRÔNICO** do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. O Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) é uma autarquia federal vinculada ao Ministério do Meio Ambiente dotada de personalidade jurídica de direito público, autonomia administrativa e financeira.

2.2. Foi criado em 1989 pelo art. 2º da Lei nº 7.735 e possui a estrutura regimental estabelecida pelo Decreto nº 6.099, de 26 de abril de 2007. Suas principais atribuições são exercer o poder de polícia ambiental federal, executar ações de meio ambiente referentes às atribuições federais de licenciamento ambiental, controle da qualidade ambiental, autorização de uso dos recursos naturais e fiscalização, monitoramento e controle ambiental, e ações supletivas e subsidiárias de competência da União, em conformidade com a legislação vigente.

2.3. Atua sempre em consonância com as diretrizes da Política Nacional de Meio Ambiente, propondo e editando normas e padrões de qualidade ambiental; o zoneamento e a avaliação de impactos ambientais; o licenciamento ambiental federal; a implementação do Cadastro Técnico Federal; a fiscalização ambiental e a aplicação de penalidades administrativas; a geração e a disseminação de informações relativas ao meio ambiente; o monitoramento ambiental, principalmente no que diz respeito à prevenção e ao controle de desmatamentos, queimadas e incêndios florestais; o apoio às emergências ambientais; a execução de programas de educação ambiental; a elaboração do sistema de informação e o estabelecimento de critérios para a gestão do uso dos recursos faunísticos, pesqueiros e florestais, entre outros.

2.4. As principais atividades executadas pelo Ibama são:

- I - Executar o Plano Nacional de Contingência (PNC), em conformidade com o Decreto nº 8.127, de 22 de outubro de 2013;
- II - Coordenar, em parceria com os órgãos estaduais de meio ambiente, a elaboração e implantação dos Planos de Área para o combate à poluição por óleo em águas brasileiras em concentração de portos organizados, instalações portuárias ou plataformas;
- III - Supervisionar a implementação e execução dos planos de prevenção e atendimento a acidentes e emergências ambientais, exigidos no processo de licenciamento ambiental federal;
- IV - Coordenar e apoiar as ações de prevenção e resposta a acidentes e emergências ambientais, prioritariamente de eventos oriundos de atividades ou empreendimentos licenciados pelo Ibama;
- V - Participar do comando do incidente unificado em conjunto com órgãos da esfera federal, estadual e municipal no atendimento aos acidentes ambientais de relevância regional e nacional;
- VI - Participar, como representante do Ibama, nos colegiados do Sistema de Proteção ao Programa Nuclear Brasileiro (Sipron), inclusive na elaboração de planos de emergências, nos exercícios simulados de emergência nuclear, e nos centros de respostas;
- VII - Vistoriar preventivamente as atividades ou empreendimentos com potencial de causar acidentes e emergências ambientais, licenciados pelo Ibama;
- VIII - Gerir o Sistema Nacional de Emergências Ambientais (Siema), que é o portal do comunicado inicial de acidente ambiental;
- IX - Analisar os requerimentos de emissão da Autorização Ambiental para a realização de Operações Ship-to-Ship, bem como vistorias as empresas autorizadas;
- X - Produzir análises de dados referentes aos acidentes ambientais ocorridos em todo o território brasileiro, visando o planejamento das atividades de suporte às ações de prevenção e atendimento;
- XI - Promover, de forma integrada, a capacitação nas ações de atendimento e prevenção de acidentes e emergências ambientais; e
- XII - Estabelecer procedimentos para prevenção e atendimento a acidentes e emergências ambientais.

2.5. O IBAMA é de extrema importância para a preservação e manutenção do Meio

Ambiente no Brasil. Ele atua de forma eficiente para a preservação de nossas matas, florestas, rios, fauna e recursos naturais diversos. Sem a atuação deste órgão, poderíamos ter um país devastado do ponto de vista ambiental.

2.6. Portanto, para a continuidade das ações supracitadas o Ibama faz uso de diversas soluções na área da tecnologia da informação e comunicação, onde a dependência destes recursos computacionais é fato notório, cuja demanda interna por ampliação dos mesmos é constante, seja pela disponibilização de um novo acesso a rede ou pela necessidade recorrente de incremento de performance, disponibilidade e qualidade dos serviços prestados.

2.7. Para cumprimento dessa missão é fundamental a oferta e disponibilização de recursos tecnológicos que permitam o aumento de produtividade e maturidade funcional do Ibama. Há necessidades de apoio à gestão de serviços internos, com sustentação do ambiente de TIC, nele contidos o suporte a usuários, à infraestrutura lógica, o fortalecimento de processos de trabalho, o suporte à operação e administração de recursos da rede, banco de dados e segurança da informação, e o processo de melhoria contínua, envolvendo apoio a gestão de contratos de terceiros.

2.8. O Ibama dispõe de quadro próprio de pessoal especializado em TIC reduzido para a execução dos serviços propostos, sendo que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto n. 2.271 de 07 de julho de 1997.

2.9. Os serviços a serem contratados são de natureza continuada, sem a necessidade de dedicação exclusiva, não se confundindo com as atividades finalísticas, com característica de alta relevância para manutenção da infraestrutura de TIC, dos dados envolvidos, com impacto direto nos sistemas informatizados legados e os dados corporativos, em especial, no atendimento aos sistemas de apoio ao negócio, além do acompanhamento dos contratos de serviços de TIC de terceiros.

2.10. O Ibama possui ambiente computacional com diversidade tecnológica e de fabricantes, o que repercute na alta complexidade dos serviços a serem contratados, requerendo o domínio de conhecimento e serviços altamente especializados, para que possam manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os usuários internos e externos.

2.11. O Ibama no exercício de suas atribuições desempenha, dentre outras, as atividades de: exercício do poder de polícia, execução de ações das políticas nacionais de meio ambiente, licenciamento ambiental, controle da qualidade ambiental, autorização de uso dos recursos naturais e à fiscalização, monitoramento e controle ambiental e execução das ações supletivas de competência da União de conformidade com a legislação ambiental vigente.

2.12. Para dar suporte a estas atividades, o IBAMA dispõe de uma infraestrutura tecnológica composta por hardwares e softwares interconectados por meio de redes LAN (rede de dados local) e WAN (Rede de dados de longa distância).

2.13. A infraestrutura de tecnologia da informação abrange, também, os recursos e serviços que viabilizam o gerenciamento de áreas protegidas federais e estaduais, por meio de sensoriamento remoto. A realização de serviços de interpretação, mapeamento, processamento, tratamento e georreferenciamento de imagens de satélites caracterizam-se como estruturante para a viabilização de atividades de monitoramento e fiscalização de áreas protegidas.

2.14. Em última instância, a infraestrutura de tecnologia da informação ramifica-se para a sustentação dos computadores e dispositivos utilizados pelos servidores da Sede do IBAMA no desempenho de suas funções, bem como para o apoio às atividades realizadas nas unidades descentralizadas (Superintendências estaduais e Gerências Executivas). O suporte aos usuários das estações de trabalho distribuídas no âmbito da Sede do IBAMA caracteriza-se estruturante tendo em vista que os serviços desempenhados pelas áreas finalísticas são em sua maioria realizados em meio digital.

2.15. Nesse contexto o suporte à infraestrutura de tecnologia da informação do IBAMA abrange: a sustentação da Infraestrutura de redes, o suporte a infraestrutura de banco de dados corporativo e o suporte à microinformática no âmbito da Sede do IBAMA.

2.16. No presente contexto, convém citarmos o princípio da economicidade cuja meta é a obtenção da melhor relação custo-benefício possível que uma alocação de recursos financeiros, econômicos ou patrimoniais possa alcançar, bem como o princípio da eficiência, que exige o aperfeiçoamento dos serviços e atividades, em busca de melhores resultados e do atendimento ao interesse público com ênfase em maiores índices de adequação, eficácia e satisfação.

2.17. A presente necessidade está ainda em consonância com a "EGD - Estratégia de Governança Digital" do Governo Federal, que pretende convergir os esforços de infraestruturas, plataformas, sistemas e serviços dos órgãos que compõem o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP com as iniciativas de governo digital e sensibilizar os dirigentes do Governo Federal sobre a importância da governança digital para o Estado brasileiro. Dentro do EGD podemos destacar os seguintes conceitos que vão ao encontro da presente necessidade deste Instituto, a saber:

I - Governança Digital: utilização, pelo setor público, de tecnologias da informação e comunicação com o objetivo de melhorar a informação e a prestação de serviços, incentivando a participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão e tornando o governo mais responsável, transparente e eficaz (Verma et al., National Informatics Centre of India, 2005).

II - Segurança da Informação e Comunicação: ações que objetivam viabilizar e assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações (Brasil, 2008).

III - Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC): ativo estratégico que apoia processos de negócios institucionais, mediante a conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer uso de informações.

IV - Tecnologias Digitais: referem-se às TIC, incluindo a internet, tecnologias e dispositivos móveis, desenvolvimento de serviços e aplicações e análise de dados, utilizados para melhorar a geração, coleta, troca, agregação, combinação, análise, acesso, busca e apresentação de conteúdo digital (OECD, 2014).

2.18. A demanda está ainda alinhada aos objetivos estratégicos do EGD do Governo Federal, bem como Isto posto, e dado que a solução de ampliação da maturidade de ambiente computacional envolvendo a implantação e operação de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços especializados, foi recentemente licitada por meio do Pregão Eletrônico de Registro de Preços nº 02/2017 pelo Ministério de Meio Ambiente, órgão sob o qual o IBAMA está subordinado, opta-se, por todo o exposto nesse Estudo Técnico Preliminar orientar no sentido de instaurar-se Processo de Adesão à referida Ata.

2.19. Isto posto, a presente demanda, culmina na necessidade de contratação de pessoa jurídica de direito privado especializada no segmento para contratação de solução de ampliação da maturidade de ambiente computacional envolvendo a implantação e operação de Central de Suporte Técnico, sustentação do ambiente e melhoria contínua, com registro e acompanhamento de serviços especializados.

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

3.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência deverão ser executados em total conformidade com o conjunto de boas práticas descritas no padrão de referência ITIL®V3 e Cobit, devendo ser implementada, além da Central de Serviços como ponto único de contato para os serviços aqui contratados, as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço.

3.2. Com base nesse conjunto de boas práticas, o IBAMA buscará atender às suas necessidades de negócio pelo aumento da qualidade dos seus serviços informacionais, que estarão baseados em três pilares:

- I - Manutenção da Saúde Operacional;
- II - Melhoria Contínua dos Serviços;
- III - Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

3.2.1. Serviços de Manutenção da Saúde Operacional

3.2.1.1. Tratam-se dos serviços de sustentação, monitoramento e central de serviço. Representam as atividades de rotina para a sustentação, monitoramento, administração e execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento, em regime 24x7 os recursos corporativos de TIC:

- I - Central de Serviço
 - a) A Central de Serviços concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo para as unidades técnicas que compõem a Central de Serviços, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados.
- II - Serviço de Atendimento de 1º Nível
 - a) O Atendimento de 1º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de complexidade baixa, podendo realizar outras atividades independente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento.
- III - Serviço de Atendimento de 2º Nível
 - a) O Atendimento de 2º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento
- IV - Serviços de Atendimento de 3º Nível
 - a) É a modalidade de atendimento as demandas que não puderam ser resolvidas nos 1º e 2º níveis, dada a complexidade e natureza de especialização e que demandam suporte especializado. Trata-se de serviço especializado, de retaguarda, utilizado a qualquer tempo que requerido.

3.2.2. O serviço será realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a central de serviço e em seu modelo de operação constarão fluxos, processos, modelos de acompanhamento, local de execução.

3.2.3. As atividades de sustentação e monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios da CONTRATANTE e interrupções de serviços de forma precoce. O serviço deverá ser executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados.

3.2.4. Melhoria contínua de serviços

3.2.4.1. É responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, implementação e ações de transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que compõem esta contratação, aumentando da maturidade de TIC.

3.2.4.2. Todos os serviços que envolvam ações de mudança e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente, excetuando-se a melhoria dos processos de execução de trabalho que são de exclusiva responsabilidade da fornecedora dos da solução, obedecerão um planejamento definido entre a fornecedora e o IBAMA, onde serão estabelecidas as condições de execução, os prazos, horário, etc.

3.2.4.3. A implementação das melhorias e/ou mudanças será acompanhada da transferência de conhecimento, realizada com metodologia a ser definida caso a caso.

3.3. Modelo conceitual para medição dos serviços

3.3.1. Conforme adotado pelos processos aderentes as necessidades do IBAMA e para suportar a medição dos serviços, e a variação na complexidade dos serviços a serem contratados, optou-se por utilizar a unidade referencial básica, "Unidade de Serviço de Infraestrutura- USI", na proporção coerente ao grau de relevância dos itens de configuração, a diversidade tecnológica, a complexidade das atividades de catálogo e ao esforço dispendido;

3.3.2. É perceptível como boa prática dos processos da APF que, diretamente proporcional ao nível de complexidade de cada atividade especificada, modifica-se também a especialização dos executores que darão cumprimento às tarefas que a compõem, assim como os métodos e processos para a execução, e os custos operacionais de cada serviço e por consequência, o peso relativo as unidades de serviços.

3.3.3. Essa métrica foi estabelecida com abrangência suficiente para abarcar todas as atribuições, atividades e tarefas a serem executadas pela empresa CONTRATADA, considerando todas as variáveis à sua adequada execução.

3.3.4. Dos elementos de análise utilizados para a construção da unidade de serviço, como uma unidade de medida aplicável a todos os serviços, indicamos os relacionados à Manutenção da Saúde Operacional, que contém os serviços de Central de serviços, e à melhoria contínua dos serviços, sempre tendo em conta os preços praticados pelo mercado em cada serviço requerido, a saber:

I - Relacionados a manutenção da saúde operacional – composição do parque, diversidade tecnológica e relevância, a quantidade de demandas e tempo de resolução das requisições de serviço e incidentes;

II - Relacionados a melhoria contínua de serviços: estruturada de acordo com a qualificação e especificidade das tecnologias, dos métodos e processos requeridos para a execução.

3.3.5. A CONTRATADA deverá obedecer aos requisitos de atendimento, sustentação e monitoramento, suporte a processo de melhoria contínua por meio de premissas que serão descritas em apêndice específico.

3.3.6. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão da Ordem de Serviço.

3.3.7. De acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 (ABNT, 2008a, p. 9), o objetivo do gerenciamento de nível de serviço é definir, acordar, registrar e gerenciar níveis de serviço, que devem ser monitorados em comparação com as metas, por meio de relatórios e demonstrativos. Na mesma norma, as causas de não conformidade serão relatadas e as ações de melhoria identificadas durante esse processo devem ser registradas, fornecendo insumos para um plano de melhoria do serviço.

4. DAS QUANTIDADES ESTIMADAS DE DEMANDADAS EM USI'S

Tipo de serviço	Estimativa de USI 's Mês	Estimativa de USI 's Ano
Manutenção da Saúde Operacional	35.079	420.952
Melhoria Contínua do Serviço	3.508	42.095
TOTAL	38.587	463.067

4.1. Os quantitativos de USI's são estimados e se prestam ao dimensionamento do objeto para fins de cotação dos preços, não implicando em obrigatoriedade de consumo mínimo. A remuneração se dará por processo de medição dos serviços efetivamente executados.

5. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1. As especificações técnicas constam do APÊNDICE A - ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS E OBRIGATÓRIAS.

6. DAS COTAS RESERVADAS

6.1. Não será aplicado o disposto no Art. 8º do Decreto nº 8.538 de 06 de outubro de 2015, considerando a inviabilidade técnica e econômica para o parcelamento do objeto da presente contratação, bem como consideradas as suas respectivas peculiaridades, interdependência e natureza acessória entre as parcelas do objeto.

7. ENQUADRAMENTO EM SOLUÇÃO DE TI

7.1. A IN STI/MPOG nº 04/2014 considera, em seu inciso X, do art. 2º, que "Solução de Tecnologia da Informação é o conjunto de bens e serviços de Tecnologia da Informação e automação que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação".

7.2. Em virtude da consideração acima, o entendimento acerca da conceituação apresentada na IN nº 04/2014 STI/MPOG se baseia na integração de bens, serviços de TI e automação, tendo como finalidade o alcance dos resultados pretendidos pela contratação, que, no processo em questão, refere-se à solução de softwares e serviços especializados no produto com repasse de conhecimento e serviços técnicos especializados.

7.3. Considerando que uma solução de TI engloba todos os elementos (bens, serviços de TI e automação) necessários que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação, de modo a atender à necessidade que a desencadeou, pode-se afirmar que a contratação em questão compreende uma solução de tecnologia, uma vez que compreende uma solução integrada de hardware, software e serviços especializados em uma única infraestrutura computacional.

7.4. Portanto, a contratação ora pretendida enquadra-se em solução de TI, pois refere-se à contratação de uma solução de tecnologia da informação o qual deverá seguir o estabelecido na IN nº 04/2014 STI/MPOG que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal.

7.5. Não obstante a IN 04/2014 seja específica para órgãos integrantes do SISP, do Poder Executivo Federal, o Decreto nº 7.174/2010, que é norma hierarquicamente superior, foi editado com previsão de abrangência e aplicação em toda a área federal. Sendo a Ibama unidade setorial do SISP, seguirá a aplicabilidade da IN nº 04/2014, e subsidiariamente ao decreto acima mencionado no que for pertinente às contratações de bens e serviços de TI.

8. DA CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO ÚNICA DE TI

8.1. O objeto da pretendida contratação, bem como a composição dos itens do escopo de fornecimento detalhado em DAS QUANTIDADES DEMANDADAS, que formam o conjunto de serviços a serem contratados, configuram uma única solução de Tecnologia da Informação.

8.2. Todos os itens do escopo de fornecimento possuem correlação entre si e são elementos inseparáveis de uma mesma e única solução de Tecnologia da Informação.

8.3. Assim posto, o presente TR está em conformidade com o artigo 5º, inciso I, da IN 04/2014 e alterações, que preceitua que: *“Não poderão ser objeto de contratação mais de uma Solução de Tecnologia da Informação em um único contrato”*.

9. DO PARCELAMENTO DO OBJETO

9.1. A Administração Pública, não pode restringir em demasia o objeto do contrato sob pena de frustrar a competitividade, por outro, ela não pode definir o objeto de forma excessivamente ampla, haja vista que, nesse caso, os critérios para julgamento das propostas falecem, em virtude da própria administração admitir propostas díspares, inclusive as que não satisfazem ao interesse público e não atendem a necessidade da Administração.

9.2. Portanto, a definição do objeto da licitação pública e as suas especificidades são eminentemente discricionárias, a qual compete ao agente administrativo avaliar o que o interesse público demanda obter mediante a aquisição.

9.3. Cumpre ponderar que, ao decidir pelo procedimento do julgamento das propostas em licitações, cujos objetos constituem-se bens divisíveis, que podem ser apartados em itens, bem como diversos itens podem ser agrupados num único lote, a Administração lançando-se do poder discricionário que tem, definiu que para o certame objetivado houvesse um vencedor para o lote, contendo os itens agrupados, não descuidando do interesse público, que demanda ser otimizado.

9.4. A rigor, o agrupamento de vários itens em um mesmo lote não compromete a competitividade do certame, desde que várias empresas, que atuam no mercado, apresentem condições e aptidão para cotar todos os itens, principalmente levando-se em consideração a modalidade adotada, em que os recursos de tecnologia de informação têm como principal vantagem, aproximar pessoas, encurtar distâncias, resultando em considerável ampliação da competitividade, gerando, conseqüentemente, inúmeras repercussões positivas num processo de licitação pública, dentre estas, a de aumentar a probabilidade de a Administração Pública firmar contrato mais vantajoso, haja vista que ela recebe mais propostas, beneficiando a eficiência em contratos administrativos.

9.5. A própria Lei Federal n.º 8.666/93 garante a possibilidade de utilizar o menor valor global como critério, nos seguintes termos:

“Art. 40. O edital conterá no preâmbulo o número de ordem em série anual, o nome da repartição interessada e de seu setor, a modalidade, o regime de execução e o tipo da licitação, a menção de que será regida por esta Lei, o local, dia e hora para recebimento da documentação e proposta, bem como para início da abertura dos envelopes, e indicará, obrigatoriamente, o seguinte:

(...)

VII - critério para julgamento, com disposições claras e parâmetros objetivos;

(...)

X - o critério de aceitabilidade dos preços unitário e global, conforme o caso, permitida a fixação de preços máximos e vedados a fixação de preços mínimos, critérios estatísticos ou faixas de variação em relação a preços de referência, ressalvado o disposto nos parágrafos 1º e 2º do art. 48”. (Grifo nosso)

9.6. Corroborando o entendimento supramencionado, o Tribunal de Contas da União decidiu pelo indeferimento de pedido de divisão do objeto licitado em itens, por considerar que a reunião do objeto em um único item, desde que devidamente justificada pela área demandante ou pelo pregoeiro, afasta a possibilidade de restrição indevida à competitividade. (Acórdão 1.167/2012 – TC 000.431/2012-5 – TCU – Plenário – Relator: José Jorge).

9.7. Essa mesma Corte se pronunciou ainda através do Acórdão nº 732/2008, no seguinte sentido:

“...a questão da viabilidade do fracionamento deve ser decidida com base em cada caso, pois cada obra tem as suas especificidades, devendo o gestor decidir analisando qual a solução mais adequada no caso concreto”.

9.8. Dessa forma, verifica-se que o entendimento do Tribunal de Contas tem sido o de que a divisão do objeto em itens distintos deve ser auferida sempre no caso concreto, devendo ser aplicada a opção mais vantajosa para a Administração Pública, desde que não haja restrição à competitividade e que em caso de agrupamento, este último esteja devidamente justificado.

9.9. Este mesmo tribunal publicou a Súmula nº 247 do TCU, que estabeleceu que:

“É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das

licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade". (Grifo nosso)

9.10. Percebe-se que mesmo quando houve o entendimento do TCU que é obrigatório a admissão da adjudicação por item e não por preço global, esta adjudicação por item só pode ocorrer se não causar prejuízo ao conjunto e se não causar perda de economia de escala.

9.11. O TCU, em outra matéria, já teve a oportunidade de se manifestar no sentido de que, no caso específico, a licitação por lote único seria a mais eficiente à administração:

"Cabe considerar, porém, que o modelo para a contratação parcelada adotado nesse parecer utilizou uma excessiva pulverização dos serviços. Para cada um de cinco prédios, previram-se vários contratos (ar condicionado, instalações elétricas e eletrônicas, instalações hidrossanitárias, civil). Esta exagerada divisão de objeto pode maximizar a influência de fatores que contribuem para tornar mais dispendiosa a contratação (...) embora as estimativas numéricas não mostrem consistência, não há nos autos nenhuma evidência no sentido oposto, de que o parcelamento seria mais vantajoso para a Administração. Ao contrário, os indícios são coincidentes em considerar a licitação global mais econômica" (Acórdão nº 3140/2006 do TCU).

9.12. Portanto, ao se licitar por lote único, deve o administrador analisar a viabilidade técnica e econômica de dividir-se o objeto licitatório, pois segundo Justen Filho, "a obrigatoriedade do fracionamento respeita limites de ordem técnica e econômica. Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável ou, mesmo, recomendável. O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. (...) a unidade do objeto a ser executado não pode ser destruída através do fracionamento".

9.13. Esclarece-nos Carvalho Carneiro acerca do conceito de viabilidade técnica e econômica, informando que: "a viabilidade técnica diz respeito à integridade do objeto, não se admitindo o parcelamento quando tal medida implicar na sua desnaturação, onde em risco a satisfação do interesse público em questão. Já a viabilidade econômica significa que o parcelamento deve trazer benefícios para a Administração licitante, proporcionando um aumento da competitividade e uma consequente diminuição dos custos para a execução do objeto. No entanto, para uma real noção da viabilidade econômica do parcelamento, é preciso ter em mente a redução de custos proporcionada pela economia de escala".

9.14. Sobre o tema, vale ainda citar a obra "Temas Polêmicos sobre Licitações e Contratos", vários autores, da editora Malheiros, na página 74, o seguinte trecho: "(...) em geral, a economia de escala é instrumento fundamental para diminuição de custos. Quanto maior a quantidade a ser negociada, menor o custo unitário, que em decorrência do barateamento do custo da produção (economia de escala na indústria), quer porque há diminuição da margem de lucro (economia de escala geralmente encontrada no comércio)".

9.15. Assim posto, o agrupamento dos itens em lote único levou em consideração questões técnicas, bem como o ganho de economia em escala, sem prejuízo a ampla competitividade, uma vez que existe no mercado várias empresas com capacidade de fornecer os produtos e serviços na forma em que estão agrupados neste TR.

9.16. Este agrupamento encontra guarita ainda em deliberações do TCU sobre a matéria, tais como a decisão que "A aquisição de itens diversos em lotes deve estar respaldada em critérios justificantes", adotando o entendimento do acórdão 5260/2011, de 06/07/2011, que decidiu que "Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si".

9.17. O lote único agrupa todos os itens que possuem o objetivo principal de prover os meios necessários para a implantação de uma solução de sustentação do ambiente de tecnologia da informação comunicação.

9.18. A implementação do presente processo, dada a sua complexidade e especialização técnica, deverá ser realizada por empresa altamente capacitada, que disponha de métodos, processos e equipe técnica, harmônicos entre si e principalmente eficazes na operação, racionalização, otimização e customização de produtos das plataformas do órgão. Estes recursos devem ser reunidos e orientados por uma única gestão técnica, centralizada, por profissional com comprovada vivência, senso crítico, visão de integração das atividades, de causa e efeito de seus resultados, com disponibilidade imediata para tomar decisões técnicas, norteado pelas ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente;

9.19. As justificativas relacionadas acima atendem ao disposto na Instrução Normativa nº 02/2008 compilada pelas IN nº 03/2009, 04/2009 e 05/2009, todas da SLTI/MPOG, especificamente quanto à comprovação do inter-relacionamento técnico entre os serviços contratados, da necessidade de gerenciamento centralizado, além de implicar em vantagem e economicidade para a Administração, portanto a comprovação e os fundamentos apresentados corroboram a licitação de serviços desse em lote único.

9.20. Destaca-se ainda que a licitação por grupo único é mais satisfatória do ponto de vista da eficiência técnica, por manter uma maior qualidade do fornecimento, haja vista que o gerenciamento permanece todo o tempo a uma mesma empresa, além de garantir a compatibilidade dos serviços, a maior interação entre as diferentes fases do fornecimento, a maior facilidade no cumprimento do cronograma e na observância dos prazos, concentração da responsabilidade pela execução do fornecimento em uma só pessoa jurídica e concentração da garantia dos resultados.

10. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

10.1. A presente contratação deverá ser realizada na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS** do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL** em observância ao Art. 4º do Decreto nº 5.450/05, devido ao fato de que os bens e serviços são considerados comuns, conforme as características previstas no Art. 1º da Lei nº 10.520/02.

11. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

11.1. A **CONTRATADA** deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, conforme disposto na Instrução Normativa STI nº 01/2010, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento e Gestão.

11.2. O ambiente físico da **CONTRATADA** para fins de execução do serviço deve ser compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

12. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

12.1. Requisitos de Negócio:

12.1.1. Os requisitos de negócio são aqueles que independem de características tecnológicas e que definem as necessidades e os aspectos funcionais da Solução de Tecnologia da Informação.

12.1.2. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações do Ibama (PDTIC) 2017-2019 reflete o amadurecimento do nível de governança em Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) do Instituto, fruto da atuação do Comitê de Tecnologia da Informação (CTI) e do empenho e árduo trabalho dos servidores desta Instituição, que com afino e competência participaram da elaboração desta importante ferramenta para o alcance de sua missão institucional.

12.1.3. Buscando um alinhamento com as demais áreas e buscando alcançar melhores resultados, o Ibama definiu em seu Planejamento vigente sua missão, que é a de: "Garantir a entrega das ações e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações com qualidade para o alcance dos objetivos estratégicos do Ibama".

12.1.4. Como perspectiva, destaca-se a visão de futuro da CGTI: "Ser reconhecida pelo Ibama como unidade de excelência no provimento de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações com maior agilidade e qualidade a fim de contribuir diretamente para o cumprimento da missão institucional".

12.1.5. O planejamento estratégico de TIC é necessário para gerenciar todos os recursos de TIC de forma alinhada com as prioridades e estratégias do Ibama. O PDTIC Ibama 2017-2019 define como os serviços e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicações contribuirão para o alcance dos 17 (dezessete) objetivos estratégicos descritos no Plano Estratégico Institucional 2016-2019:

- I - 12.1.5.1 OE.PEI.01 – Promover o licenciamento como mecanismo de desenvolvimento sustentável do país;
- II - 12.1.5.2 OE.PEI.02 – Ampliar a efetividade do controle ambiental;
- III - 12.1.5.3 OE.PEI.03 – Promover e aprimorar a regulação da área ambiental;
- IV - 12.1.5.4 OE.PEI.04 – Prover dados e informações ambientais;
- V - 12.1.5.5 OE.PEI.05 – Desenvolver e fortalecer a comunicação institucional;
- VI - 12.1.5.6 OE.PEI.06 – Aprimorar e padronizar regras, métodos e processos de trabalho;
- VII - 12.1.5.7 OE.PEI.07 – Fortalecer instrumentos e processos de governança;
- VIII - 12.1.5.8 OE.PEI.08 – Promover parcerias interinstitucionais de gestão ambiental;
- IX - 12.1.5.9 OE.PEI.09 – Fortalecer a coordenação e integração institucional;
- X - 12.1.5.10 OE.PEI.10 – Aprimorar a gestão da informação e do conhecimento;
- XI - 12.1.5.11 OE.PEI.11 – Fortalecer o atendimento ao cidadão;
- XII - 12.1.5.12 OE.PEI.12 – Fortalecer, desenvolver e valorizar o quadro de pessoal;
- XIII - 12.1.5.13 OE.PEI.13 – Aprimorar os mecanismos gestão de pessoas;
- XIV - 12.1.5.14 OE.PEI.14 – Promover a modernização tecnológica do Ibama;
- XV - 12.1.5.15 OE.PEI.15 – Gerir a infraestrutura e a logística de forma eficiente e efetiva;
- XVI - 12.1.5.16 OE.PEI.16 – Promover a cultura de gestão por resultados;
- XVII - 12.1.5.17 OE.PEI.17 – Buscar sustentabilidade financeira e orçamentária.

12.1.6. A demanda está ainda alinhada aos objetivos estratégicos do EGD do Governo Federal, bem como ao PDTI do Ibama, a saber:

12.1.6.1. Alinhamento ao EGD:

- I - 12.1.6.1.1 OE.02 - Ampliar o uso de TIC para promover a transparência e dar publicidade à aplicação dos recursos públicos;
- II - 12.1.6.1.2 OE.03 - Garantir a segurança da informação e comunicação do Estado e o sigilo das informações do cidadão;
- III - 12.1.6.1.3 OE.05 - Melhorar a governança e a gestão por meio do uso da tecnologia;
- IV - 12.1.6.1.4 OE.07 - Compartilhar e integrar dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura.

12.1.6.2. Alinhamento ao PDTI Ibama 2017-2019:

Necessidades de Referência no PDTI

Ações de Referência no PDTI

N38	Solução para segurança, gestão e monitoramento da Rede Corporativa de Dados	A0506	Implantar/contratar solução para Gestão e monitoramento da Rede Corporativa de Dados
N03	Aprimoramento da infraestrutura de rede corporativa, armazenamento e processamento de dados do Ibama	A0404	Contratar e manter o serviço de suporte à infraestrutura de Redes e Microinformática da Sede.
N22	Serviço de suporte a Banco de Dados (Relacional e Espacial).	A0402	Contratar e manter o serviço de suporte a Banco de Dados (Relacional e Espacial).
N48	Elaborar, aprovar e publicar o Plano de Dados Abertos (PDA).	A0801	Elaborar, aprovar e publicar o Plano de Dados Abertos (PDA).
N42	Realização de Capacitações em TI, nas categorias identificadas no Anexo II.	A0604	Realizar capacitações em TIC, nas categorias identificadas no Anexo II.
N50	Implantar o Processo de Gestão de Incidentes, conforme previsto na Norma nº 10 da POSIC-Ibama.	A0803	Implantar o Processo de Gestão de Incidentes, conforme previsto na Norma nº 10 da POSIC-Ibama e ITIL.
N51	Elaborar e publicar o Catálogo de Serviços de TI no Ibamanet	A0804	Elaborar e publicar o Catálogo de Serviços de TI no Ibamanet.
N53	Elaborar o Plano de Transição IPv4 para IPv6	A0806	Elaborar o Plano de Transição IPv4 para IPv6.
N61	Implantação de processos de TI à semelhança das orientações constante no framework ITIL.	A0813	Implantar de processos de TIC à semelhança das orientações constante no framework ITIL. 2016 – Implementar o BDCG (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração), previsto também na Política de Gerenciamento de Configuração de Ativos do Ibama; 2017 – Implementar o Gerenciamento de Mudanças (Portaria nº 28, de 14/11/2013); 2018 – Implementar o Gerenciamento de Riscos (Portaria nº 28, de 14/11/2013).
N62	Mapear as demandas de interoperação com outros órgãos e entidades	A0814	Mapear as demandas de interoperação de sistemas com outros órgãos e entidades.
N63	Realizar a transição do protocolo IPv4 para IPv6	A0815	Realizar a transição do protocolo IPv4 para IPv6 para roteadores, configuração de infraestrutura de roteadores, serviços (DHCP, DMZ etc.), dispositivos (celulares, etc), servidores internos, serviços internos, computadores e notebooks.
N55	Implementar o Plano de Dados Abertos (PDA).	A0801	Elaborar, aprovar e publicar o Plano de Dados Abertos
N24	Serviço de suporte à infraestrutura de Redes e Microinformática da Sede.	A0404	Contratar e manter o serviço de suporte à infraestrutura de Redes e Microinformática da Sede.

12.2. Requisitos de Capacitação:

12.2.1. Os requisitos de capacitação estão relacionados a “transferência de conhecimento” que refere-se ao processo em que a futura prestadora dos serviços, quando da execução de ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente ou do repasse do contrato, transmitirá exclusivamente aos servidores e/ou a sua equipe técnica os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam as soluções adotadas e os problemas vivenciados, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais na solução, não se confundindo com “atualização tecnológica” que é aplicável a equipe da futura prestadora dos serviços;

12.2.2. A prestadora dos serviços será responsável por disponibilizar todas as condições para a transferência de conhecimento, cabendo ao IBAMA demandar o repasse;

12.2.3. Estes são os fundamentos que requerem da presente contratação condições para a adequada execução contratual e em especial deverá disponibilizar uma forma de transferência de conhecimento aos servidores do órgão, de forma a minimizar os possíveis impactos de quebra de continuidade dos serviços contratados;

12.2.4. As orientações e procedimentos para transferência de conhecimento estão descritos no APÊNDICE A.

12.3. Requisitos legais:

12.3.1. Este ETPC 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 bens e serviços descritos neste ETPC e seus anexos;

12.3.2. As Instruções Normativas STI/MP nº 01 de 2010 e nº 04 de 2014, e alterações, ambas da Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão que regulamentam os itens mínimos necessários para a composição do Termo de Referência, e também a Instrução Normativa STI/MP nº 05 de 27 de junho de 2014 e nº 7 de 29 de agosto de 2014, que dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral;

12.3.3. Os bens e serviços que constituem o objeto deste ETPC enquadram-se no conceito de comuns, nos termos da Lei 10.520/02, onde os requisitos técnicos são suficientes para determinar o conjunto da solução escolhida, constatando-se, ainda, que a solução é fornecida por mais de uma empresa no mercado;

12.3.4. Há de se citar também, o Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, e alterações, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, bem como o Decreto nº 8.250, de 23 de maio de 2014, que Altera o Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

12.4. Requisitos de manutenção:

12.4.1. Não se aplica.

12.5. Requisitos temporais:

12.5.1. Vide Item DO PAGAMENTO.

12.6. Requisitos de segurança:

12.6.1. Os exigidos pela Política de Segurança da Informação, Informática e Comunicações do Ibama – POSIC, Publicada no DOU de 06/06/2012 (nº 109, Seção 1, pág. 151).

12.6.2. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações do Ibama e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido deste instituto no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

12.6.3. Deverá ser celebrado TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para garantir a segurança das informações.

12.6.4. A CONTRATADA, após a assinatura do contrato, por meio de seu representante, assinará TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO (APÊNDICE "J") em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

12.6.5. Além do termo citado, a CONTRATADA deverá apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, TERMO DE CIÊNCIA (APÊNDICE "K") em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.

12.7. Requisitos sociais, ambientais e culturais:

12.7.1. A CONTRATADA deverá atender no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental. Destaca-se, as recomendações contidas no Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS, com ênfase no art. 5º da Instrução Normativa nº 01/2010 STI/MPOG, bem como, o Decreto nº 7.746/2012 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e a Lei nº 12.305/2010 que institui a política de resíduos sólidos, no que couber.

12.7.2. É dever da CONTRATADA observar entre outras: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

12.8. Requisito de arquitetura tecnológica:

12.8.1. A arquitetura tecnológica, especificações e peculiaridades da solução consta assentada no APÊNDICE "A".

12.9. Requisitos de projeto e de implementação:

12.9.1. A arquitetura tecnológica, especificações e peculiaridades da solução constam assentadas no APÊNDICE "A".

12.10. Requisitos de implantação:

12.10.1. Conforme estabelecido no, APÊNDICE "A".

12.11. Requisitos de capacitação:

12.11.1. Os requisitos de capacitação estão especificados no APÊNDICE "A".

12.12. Requisitos de metodologia de trabalho:

12.12.1. Conforme estabelecido no APÊNDICE "A".

13. DA PROVA DE CONCEITO

13.1. O Pregoeiro, sustentado por solicitação da equipe técnica, solicitará à licitante, cuja proposta tenha sido aceita quanto à compatibilidade de preço, teste de bancada, conforme estabelecido em apêndice específico a ser realizado na Coordenação Geral de Tecnologia da Informação, situado no Ibama, SCEN Trecho 2 - Edifício Sede - CEP 70.818-900 - Brasília-DF - Fone: (61) 3316-1212, em prazo e horários a serem informados.

13.2. O Ibama resguarda-se ao direito de solicitar apoio técnico da licitante para a realização da verificação. Nesta hipótese, o técnico designado pela licitante deverá executar a verificação na amostra conforme orientações do integrante da equipe de avaliação.

13.3. O procedimento de avaliação será executado conforme descrito no APÊNDICE "C".

14. DA NATUREZA DA CONTRATAÇÃO

14.1. **14.1** Os bens e serviços que constituem o objeto deste TR enquadram-se no conceito de **comuns**, nos termos da Lei 10.520/02, onde os requisitos técnicos são suficientes para determinar o conjunto da solução escolhida, constatando-se, ainda, que a solução é fornecida por mais de uma empresa no mercado.

15. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

15.1. Obrigações da Contrante:

15.1.1. Supervisionar e Fiscalizar a prestação dos serviços podendo sustar, recusar, solicitar fazer ou desfazer qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e exigências

estabelecidas neste Termo de Referência e/ou ordem de serviço, por representante da Administração especialmente designado que atestará as notas fiscais para fins de pagamento, comprovando que o fornecimento dos serviços foi realizado com perfeição;

15.1.2. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no art. 30 da IN nº 04/2014;

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

15.1.4. Permitir, sob supervisão, que o pessoal técnico da empresa CONTRATADA tenha acesso às dependências do CONTRATANTE, onde os serviços serão executados, quando necessário, respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações;

15.1.5. Disponibilizar condições de tempo dos gestores e servidores, documentação, manuais, normas e informações à CONTRATADA para evolução e aprofundamento na elaboração do Plano de Inserção e Transição.

15.1.6. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados pela CONTRATADA fora das especificações deste Termo de Referência;

15.1.7. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do serviço, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

15.1.8. Receber, analisar e validar os serviços entregues.

15.1.9. Efetivar os pagamentos devidos a CONTRATADA em dia, conforme as condições contratuais.

15.1.10. Fornecer os recursos necessários quando os serviços forem executados presencialmente.

15.1.11. Manter seu parque atualizado e em constante processo de melhoria contínua com o objetivo de garantir a excelência na prestação do serviço contratado.

15.1.12. Avaliar os Relatórios de Ateste de Serviços os Relatórios de Níveis de Serviços executados pela Contratada, observando o registro das unidades de serviços efetivamente utilizados;

15.1.13. Efetuar o pagamento no prazo legal, no domicílio bancário informado pela CONTRATADA;

15.1.14. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura da empresa vencedora do certame licitatório dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;

15.1.15. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações e recursos necessários à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados na CONTRATANTE.

15.2. Obrigações da Contratada:

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

15.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, em consonância com este Termo de Referência, inerentes à execução do objeto contratual;

15.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

15.2.4. Garantir à central de serviços todo e qualquer recurso necessário de usabilidade, ergonomia e segurança previstos em lei;

15.2.5. Fornecer os equipamentos e insumos necessários a execução dos serviços quando realizados em suas instalações;

15.2.6. Disponibilizar link de comunicação dedicado para interligação entre a contratante e a contratada;

15.2.7. Fornecer ferramenta de gestão de central de serviços e monitoramento, provendo acesso em nível de usuário a todos os colaboradores do CONTRATANTE, a serem definidos no plano de inserção.

15.2.8. Inserir em seu planejamento de trabalho o apoio à criação e manutenção evolutiva do Catálogo de Serviços – CS;

15.2.9. Manter, durante toda a vigência do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

15.2.10. Não ceder ou transferir, total ou parcialmente, parte alguma do Contrato. A fusão, cisão, incorporação ou subcontratação será admitida somente com o consentimento prévio e por escrito da CONTRATANTE;

15.2.11. Acatar todas as exigências legais do CONTRATANTE, sujeitando-se à sua ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;

15.2.12. Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE;

15.2.13. Celebrar, entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, Termo de Ciência e de Compromisso de Sigilo, o qual se regerá pelas considerações, cláusulas e condições estabelecidas no referido Termo, anexo ao Termo de Referência.

15.2.14. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas da CONTRATANTE, a que a CONTRATADA tiver conhecimento, se comprometendo a assinar os Termos de Sigilo / responsabilidade / compromisso exigidos neste Termo de Referência.

15.2.15. Preservar as informações do IBAMA, não divulgando nem permitindo a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços realizados,

sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal;

15.2.16. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os serviços contratados e prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, relacionados com a execução do contrato;

15.2.17. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, desde que devidamente identificados com crachá indicando nome e função, e equipados com equipamentos de proteção individuais previstos pelas normas de higiene e segurança do trabalho;

15.2.18. Implementar rigorosa gerência de contrato em observância a todas as disposições constantes deste Termo de Referência;

15.2.19. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, de acordo com os Parágrafos Primeiro e Segundo do Artigo 65 da Lei nº 8.666/93

15.2.20. Informar os dados do responsável pela empresa que assinará o Contrato, e apresentar toda a documentação comprobatória de sua representatividade;

15.2.21. Avisar a CONTRATANTE de quaisquer erros, incoerências ou divergências que possam ser levantadas nas especificações técnicas dos serviços, para que se tomem as devidas providências;

15.2.22. Manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo a capacitação e participação em eventos de caráter técnico em consonância com as atribuições dos serviços prestados e futuras atualizações tecnológicas do ambiente do CONTRATANTE. O CONTRATANTE não poderá sofrer descontinuidade de serviços durante as ocasiões de treinamento ou ausência de funcionários da CONTRATADA.

15.2.23. Providenciar a aquisição de uniformes, crachás funcionais e providenciar a aquisição e confecção das mídias de acordo com os padrões do CONTRATANTE.

15.2.24. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, de acordo com os Parágrafos Primeiro e Segundo do Artigo 65 da Lei nº 8.666/93.

16. DA SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO

16.1. Dispõe a Lei nº 8.666/93, em seu art. 72, que a CONTRATADA, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar partes do serviço ou fornecimento, até o limite admitido, em cada caso, pela Administração. A subcontratação, desde que prevista no instrumento convocatório, possibilita que terceiro, que não participou do certame licitatório, realize parte do objeto.

16.2. Entretanto, à Administração CONTRATANTE cabe, exercitando a previsão do edital, autorizar ou proibir a subcontratação. Por isto, para a pretendida contratação será admitida a subcontratação do objeto licitatório apenas nas condições a seguir:

16.3. Dada a natureza da contratação que exige disponibilidade permanente e qualificada em uma diversidade de tecnologias, e recursos especializados, será admitida a subcontratação até o limite de 20% (vinte por cento) do quantitativo total das unidades de serviços, podendo estar incluso neste percentual as Microempresas – ME e Empresas de Pequeno Porte - EPP;

16.4. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

17. DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO - NMS.

17.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por representantes da CONTRATANTE, que poderá utilizar-se da contratação de terceiros para assisti-la e subsidiá-la de informações pertinentes a essa atribuição, em consonância com as disposições do art. 67 da Lei nº 8.666/1993.

17.2. Por tratar-se de uma contratação essencialmente centrada em serviços, os níveis mínimos de serviços estabelecidos terão como foco principal a disponibilidade e a qualidade dos serviços de TI disponibilizados pela CGTI aos usuários internos e externos da CONTRATANTE.

17.3. O elemento para aferir a qualidade e eficácia dos serviços prestados será o nível mínimo de serviços - NMS. Com relação a esse item, levaremos em consideração os seguintes aspectos:

I - Fica estabelecido entre as partes Nível Mínimo de Serviço - NMS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

II - A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio da tabela a seguir, cujo resultado comporá o valor mensal a ser pago no período avaliado;

III - As situações abrangidas pelo Nível Mínimo de Serviço - NMS, se referem a relevância atribuída e a plenitude dos itens de configuração (IC), assim a redução dos itens ou a alteração de suas respectivas relevâncias implicará na redução ou aumento proporcional das medidas corretivas do Nível Mínimo de Serviço - NMS até o limite máximo, aqui apresentados.

IV - Em acordo entre as partes, os procedimentos de metodologia de avaliação durante a execução contratual poderão ser alterados, desde que o novo sistema se mostre mais eficiente que o anterior, não implique em prejuízos para a CONTRATADA, reflita a maturidade do ambiente computacional da CONTRATANTE e atenda a orientação do Egrégio Tribunal de Contas da União em seu Acórdão nº 717/2010-Plenário, item 9.3.5), abaixo:

"determinação ao Ministério do Trabalho e Emprego para que, em atenção ao "caput" dos arts. 3º e 41, e art. 54, §1º, da Lei nº 8.666/1993, referente ao princípio da isonomia e à vinculação do contrato ao instrumento convocatório, abstenha-se de prever no edital a adoção de novos Acordos de Nível de Serviço durante a execução contratual, sendo possível, entretanto, a alteração ou a renegociação para ajuste fino dos níveis de serviços pré-estabelecidos nos editais, desde que essa alteração ou renegociação: a) esteja prevista no edital e no contrato; b) seja tecnicamente justificada; c) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/1993; d) não configure descaracterização do objeto licitado." Acórdão nº 717/2010-Plenário.

V - A aplicação de glosas referente aos NMS, não isenta a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

17.4. O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.

17.5. Mensalmente a CONTRATADA, na pessoa do seu preposto, apresentará a medição dos serviços no período apurado, conforme o processo de emissão e recebimento dos serviços constantes no Apêndice "G".

17.6. Os NMS's serão aplicados aos grupos de itens de configuração de acordo com a sua afinidade com os serviços de Central de Serviços ou Manutenção da Saúde Operacional conforme o detalhamento da tabela abaixo:

Tipo		Itens		Afinidade
Grupo	Nome	Item	Descrição	
01	Itens organizacionais	1.01	Usuários (quantitativo total)	Central de Serviços
		1.02	Caixas postais de correio eletrônico	Central de Serviços
		1.03	Domínios (LDAP)	Manutenção da Saúde Operacional
		1.04	Grupos de usuários	Central de Serviços
		1.05	Redes locais geograficamente distintas	Manutenção da Saúde Operacional
02	Itens de Hardware	2.01	Servidores físicos	Manutenção da Saúde Operacional
		2.02	Servidores virtuais	Manutenção da Saúde Operacional
		2.03	Estações de trabalho Intel compatíveis (desktops e notebooks)	Central de Serviços
		2.04	Estações de Trabalho de outros tipos (Tablets, Smartphones, etc.)	Central de Serviços
		2.05	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	Central de Serviços
		2.06	Storages corporativos (EMC2, NetApp, HP, IBM, etc.)	Manutenção da Saúde Operacional
		2.07	Unidades de leitura/gravação de fitas de backup	Manutenção da Saúde Operacional
		2.08	Switches com velocidade superior a 1 Gbps	Manutenção da Saúde Operacional
		2.09	VLANs ativas	Manutenção da Saúde Operacional
		2.10	Roteadores	Manutenção da Saúde Operacional
		2.11	Links com a Internet	Manutenção da Saúde Operacional
		2.12	Links WAN (privativos)	Manutenção da Saúde Operacional
		2.13	Hardwares de Segurança da Informação (appliances do tipo firewall)	Manutenção da Saúde Operacional
		2.14	Ativos de rede WiFi (roteadores, switches, pontos de acessos, etc.)	Manutenção da Saúde Operacional
		2.15	Terminais de telefonia IP (apenas hardware)	Central de Serviços
03	Itens de Software	3.01	Gerenciador de banco de dados	Manutenção da Saúde Operacional
		3.02	Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	Manutenção da Saúde Operacional
		3.03	Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	Manutenção da Saúde Operacional
		3.04	Servidor de correio eletrônico (MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso, etc.)	Manutenção da Saúde Operacional
		3.05	Servidor de virtualização	Manutenção da Saúde Operacional
		3.06	Sistema centralizado de monitoramento de infraestrutura de TI	Manutenção da Saúde Operacional
		3.07	Sistema centralizado de gerenciamento de infraestrutura de TI	Manutenção da Saúde Operacional
		3.08	Sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	Manutenção da Saúde Operacional
		3.09	Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	Manutenção da Saúde Operacional
		3.10	Sistema centralizado de gerenciamento de processos	Manutenção da Saúde Operacional
		3.11	Sistema centralizado de gerenciamento de identidades privilegiadas	Manutenção da Saúde Operacional
		3.12	Dispositivos com identidades privilegiadas gerenciadas	Manutenção da Saúde Operacional
		3.13	Sistema centralizado de controle de código malicioso	Manutenção da Saúde Operacional
04	Serviços de TI Disponibilizados	4.01	Sistemas aplicativos	Manutenção da Saúde Operacional
		4.02	Sites WEB (Internet, intranet e extranets)	Manutenção da Saúde Operacional

17.7. Os indicadores de nível desse serviço:

	Nome	Descrição	Medição	Métrica	Perfil de atendimento	Periodicidade	Medidas Corretivas	Instrumento de Medição
Classificação de Chamado	INS1 – Tempo de Classificação de Chamado	Mede o tempo entre a abertura e a classificação do chamado	Tempo decorrido com o chamado no estado em "Aberto"	95% dos chamados classificados em até 1 hora útil	Central de serviços - Atendimento 1º nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à central de serviços.	Solução de ITSM
		Mede o tempo entre a classificação	Tempo				Glosa de 1% no valor	

Requisição de serviços	INS2 – Tempo de Solução de Demanda "Requisição de Serviços"	da demanda "Requisição de Serviços" e seu fechamento no caso de solicitação que não seja categorizada como evolutiva	decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas resolvidos em até 4 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal	correspondente ao grupo de IC's que se aplicar (central de serviços ou Manutenção da Saúde Operacional).	Solução de ITSM
Incidentes com severidade aplicada	INS3 – Tempo de Solução da Demanda categorizada com "Incidente - Severidade 1"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente - Severidade 1" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas de incidente de severidade 1 resolvidos em até 4 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar (central de serviços ou Manutenção da Saúde Operacional)	Solução de ITSM
	INS4 – Tempo de Solução da Demanda categorizada com "Incidente - Severidade 2"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente - Severidade 2" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas de incidente de severidade 2 resolvidos em até 6 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal		Solução de ITSM
	INS5 – Tempo de Solução da Demanda categorizada com "Incidente - Severidade 3"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente - Severidade 3" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas de incidente de severidade 3 resolvidos em até 10 horas úteis	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal		Solução de ITSM
Requisição de mudanças	INS6 – Taxa de execução de serviços de requisição de mudança com sucesso	Mede a quantidade de mudanças executadas com sucesso no período	Percentual de mudanças executadas com sucesso no período	97% das mudanças executadas com sucesso no período	Central de serviços - Atendimento 1º nível, 2º nível e 3º nível.	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar (central de serviços ou Manutenção da Saúde Operacional)	Solução de ITSM
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS7 – Taxa de disponibilidade dos serviços de mensageria	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de mensageria	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela II Disponibilidade por relevância dos IC's	Sustentação e operação de ambiente	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Manutenção da Saúde Operacional.	Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
	INS8 – Taxa de disponibilidade dos serviços de banco de dados	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de banco de dados	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela II Disponibilidade por relevância dos IC's	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
	INS9 – Taxa de disponibilidade dos serviços de armazenamento de arquivos	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de armazenamento de arquivos	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela II Disponibilidade por relevância dos IC's	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
	INS10 – Taxa de disponibilidade dos serviços de backup de arquivos	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de backup de arquivos	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela II Disponibilidade por relevância dos IC's	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada

	Índice de disponibilidade dos serviços de armazenamento de dados	Índice percentual de tempo de disponibilidade do serviço de storage	do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Conformidade com a Tabela II Disponibilidade por relevância dos IC's	Sustentação e operação de ambiente	Mensal		Ferramenta de monitoração a ser disponibilizada pela contratada
Gerenciamento CGTIC	INS11 – Tempo de atendimento de chamadas*	Mede o tempo necessário para atendimento das chamadas telefônicas	Percentual do total de chamadas telefônicas atendidas em até 25 segundos	80% das chamadas atendidas em até 25 segundos	Central de serviços - Atendimento 1º nível	Mensal	Glosa de 1% correspondente a sustentação dos IC's afins à central de serviços.	URA
	INS12 – Taxa de abandono de ligações em espera*	Mede a taxa de abandono de ligações em espera	Percentual de chamadas abandonadas	Inferior a 5%	Central de serviços - Atendimento 1º nível	Mensal		URA
	INS13 – Índice de Satisfação do Usuário Final	Mede o índice de satisfação com o atendimento ao usuário final da central de serviços	Percentual de respostas entre "Ótimo" e "Bom" em pesquisa de satisfação respondida pelo usuário	80% das opiniões entre "Ótimo" e "Bom"	Central de serviços - Atendimento 1º nível	Mensal	Glosa de 1% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à central de serviços.	Pesquisa de Satisfação da Ferramenta de Service Desk, ou soluções de pesquisa via WEB, ou pesquisas dirigidas por outros meios

*Apenas quando o serviço for executado nas dependências da contratada

17.8. Caso haja indisponibilidade nos serviços relacionados na Tabela I acima, serão aplicados os níveis de serviço conforme a sua relevância, aos itens de configuração que compõem o serviço, em conformidade com a Tabela II abaixo:

Relevância	Disponibilidade exigida
2	Não se aplica
3	> ou = 75%
4	> ou = 90%
5	> ou = 95%

17.9. A CONTRATADA deverá obrigatoriamente classificar todos os Incidentes de acordo como os critérios de Severidade definidos nos conceitos descritos abaixo:

Tabela de Classificação de Severidade de Incidentes		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alto	Severidade 1	Severidade 1	Severidade 2
	Médio	Severidade 1	Severidade 2	Severidade 3
	Baixo	Severidade 2	Severidade 3	Severidade 3

17.10. Derivam da tabela acima os dois critérios básicos para a classificação de Incidentes:

17.10.1. **Impacto:** Classifica importância dos efeitos que determinado incidente, problema ou mudança podem vir a surtir no negócio:

I - Alto – O serviço afetado atinge mais de 50% (cinquenta por cento) de seus usuários, o que pode afetar totalmente o negócio do órgão.

II - Médio – O serviço afetado atinge entre acima de 10% (dez por cento) e 50% (cinquenta por cento) de seus usuários, o que pode afetar parcialmente o negócio do órgão.

III - Baixo – O serviço afetado atinge 10% (dez por cento) ou menos de seus usuários apresenta disponível e sem degradação de desempenho, porém apresenta alguma característica não prevista, o que pode afetar minimamente o negócio do órgão.

17.11. **Urgência:** Determina quanto tempo a permanência de determinado incidente, problema ou mudança poder impactar significativamente o negócio.

I - Alta – Sugere a tomada de ação no menor tempo possível para restabelecimento dos serviços. Será adotada quando o serviço afetado se apresentar completamente indisponível.

II - Média – Sugere a tomada de ação de forma programada afim de garantir que esta não mude seu estado para Alta. Será adotada quando o serviço afetado se apresentar disponível, porém com algumas funcionalidades indisponíveis ou com desempenho reduzido, indicando claramente a tendência à parada.

III - Baixa – Pode ser previamente programada ou conforme disponibilidade. Será adotada quando o sistema se apresentar disponível e sem degradação de desempenho, porém apresenta alguma característica não prevista ou identifica-se uma possibilidade de melhoria.

17.12. **HORÁRIOS APLICÁVEIS AOS EVENTOS:**

17.12.1. **Classificação de Chamados:** Considerando que um novo chamado aberto pode ser referente à uma requisição de serviço ou incidente, o que será determinado exatamente pela sua classificação, essa ação deverá ocorrer em regime de 24 x 7 (24 horas, durante 7 dias na semana) e aos prazos apresentados na Tabela I serão aplicadas horas corridas em sua contabilização;

17.12.2. **Requisição de Serviços:** Deverão ser atendidas durante o horário de funcionamento do órgão, de 08:00h às 20:00h dos dias úteis (segunda-feira à sexta-feira, excluídos feriados nacionais e dias de ponto facultativo definidos pelo calendário oficial da APF), e aos prazos de atendimento apresentados na Tabela I serão aplicadas horas úteis, em conformidade com horários e dias acima especificados, em sua contabilização;

17.12.3. **Incidentes:** Incidentes classificados como sendo de severidade 1 deverão ser atendidos em regime de 24 x 7 (24 horas, durante 7 dias na semana), com contabilização de prazos em horas úteis. Incidentes classificados como sendo de severidade 2 ou 3 deverão ser atendidos durante o horário de funcionamento do órgão, de 08:00h às 20:00h dos dias úteis (segunda-feira à sexta-feira, excluídos feriados nacionais e dias de ponto facultativo definidos pelo calendário oficial da APF) com contabilização de prazos em horas úteis;

17.12.4. **Requisição de Mudança:** Deverão ser atendidas durante o horário de funcionamento do órgão, de 08:00h às 20:00h dos dias úteis (segunda-feira à sexta-feira, excluídos feriados nacionais e dias de ponto facultativo definidos pelo calendário oficial da APF). Os prazos de atendimento serão negociados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA individualmente, para cada demanda apresentada. Eventualmente as atividades necessárias ao cumprimento de uma requisição poderão ser desenvolvidas fora horário acima estabelecido, quando isso for necessário para minimizar os impactos sobre o negócio do órgão;

17.12.5. **Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios:** A disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios deverá ser de 24 x 7 (24 horas, durante 7 dias na semana), durante todos os dias do ano. Por consequência, os períodos de indisponibilidade eventualmente ocorridos serão contabilizados em horas corridas.

17.13. **OBSERVAÇÕES APLICÁVEIS AOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

17.13.1. Os chamados em fila de atendimento na ferramenta ITSM, independentemente de sua natureza (incidente ou requisição de serviços) e severidade, podem ter o seu atendimento priorizado pela CONTRATANTE a qualquer tempo, de acordo com a sua conveniência e necessidade. Nestes casos, quando uma priorização de atendimento implicar na perda dos prazos de atendimento para demais chamados da fila, a CONTRATADA deverá apresentar a situação e à CONTRATANTE e esta desconsiderará eventuais perdas de prazo, ocorridas em razão da priorização acima descrita.

17.13.2. Quando o atendimento dos chamados for temporariamente interrompido por causas estranhas à vontade da CONTRATADA (P. Ex.: indisponibilidade do usuário para o atendimento, dependência de ações de terceiros para prosseguimento do atendimento, etc.) os prazos de atendimento estabelecidos nas Tabelas I e II terão a sua contagem interrompida, sendo retomada quando a situação que deu causa à interrupção for solucionada.

17.13.3. Considerando que com o aumento da qualidade dos serviços prestados, assim como o nível de governança, o número de incidentes tende a cair, compreende-se que a métrica de 95% dos incidentes resolvidos dentro do prazo estabelecido pode se tornar contraditório, no caso de números extremamente baixos de incidentes. Como exemplo, se usarmos como referência um volume de 290 incidentes mensais a empresa será penalizada a partir de 17 incidentes atendidos fora do prazo. Neste exemplo se a empresa elevar a qualidade e reduzir para 2 incidentes mensais se perder o prazo de apenas 1 único incidente ela será penalizada. Ou seja, precisaríamos rever o indicador para evitar a criação de incidentes fictícios e privilegiarmos o amadurecimento da gestão de TI.

17.13.4. Assim, esta métrica deverá ser continuamente revista, em comum acordo entre as partes, considerando o quantitativo de incidentes apurados em cada período.

18. DA ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

18.1. Todo e qualquer fornecimento se dará mediante demanda da CONTRATANTE, situação

em que será emitida a OS - Ordem de Serviço, conforme APÊNDICE "G".

19. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

19.1. A CONTRATADA deverá elaborar um plano de comunicação em conjunto com a CONTRATANTE de acordo com as seguintes diretrizes:

19.1.1. Disponibilizar um profissional responsável pelo relacionamento com a CONTRATANTE, definindo as formas de integração das equipes.

19.1.2. Prever reuniões, com periodicidade a ser definida pelas partes, para avaliação dos resultados e propor recomendações para a execução dos serviços.

19.1.3. Descrever o processo e os procedimentos para a troca de informações que utilize mecanismos formais de comunicação; tais como: e-mail, ata de reunião ou sistema de informação que contemple formas de registro e acompanhamento dos assuntos tratados nas reuniões periódicas.

20. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

20.1. O Ibama será responsável pela gestão do contrato e pelo atesto quanto à aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues.

20.2. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos inerentes ao escopo da contratação.

20.3. Os níveis mínimos de serviço exigidos – NMSE (nível de serviço requerido) serão aferidos e avaliados regularmente pelo Gestor e Fiscais do Contrato, conforme definido no item **NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO** deste documento.

21. DA OS - ORDEM DE SERVIÇO

21.1. A "OS" representa o planejamento do resultado esperado e demais condições de execução, e do esforço quantitativo e qualitativo estimados para remunerar a execução dos serviços demandados.

21.2. Este planejamento mostra-se necessário tanto para o CONTRATANTE, que pode planejar a execução contratual de acordo com sazonalidade da demanda, quanto para a empresa CONTRATADA, que pode fundamentar melhor sua ação de planejamento e alocação de equipe para o período que segue.

21.3. Por se tratar de estimativa, a OS expressa uma expectativa de execução, e sempre que necessário, independente de datas e prazos, a CONTRATANTE deverá emitir OS's complementares para atendimento às necessidades que tenham sido modificadas ou re-priorizada sem consequência de situações originalmente incertas ou imprevistas.

21.4. As OS's que tratam das atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI, para que sejam adequadamente gerenciadas pelas partes, serão emitidas em específico para cada demanda.

21.5. Todos os serviços demandados serão objeto de acompanhamento e fiscalização mesmo quando executados nas dependências da CONTRATADA;

21.6. Desta forma, devem compor minimamente uma OS, as seguintes informações:

- I - Especificação da demanda;
- II - Escopo primário do resultado esperado;
- III - Estimativa de USÍ's demandadas para as atividades de Manutenção da Saúde Operacional;
- IV - Estimativa de USÍ's a serem demandadas para o atendimento de cada demanda de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI;
- V - Período de execução da OS;
- VI - Data de emissão da OS;
- VII - Conhecimento e aceite da OS, emitidos pelo preposto da CONTRATADA.

22. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

22.1. PELO IBAMA:

22.1.1. **Gestor do Contrato:** Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.

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

22.1.3. **Fiscal Técnico:** Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

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

22.2. PELA CONTRATADA

22.2.1. **Preposto:** Representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Ibama, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual:

- I - 22.2.1.1.1 Fazer a gestão geral do contrato, mantendo o controle de todas as OSs, com o objetivo de garantir a execução dos serviços dentro dos prazos estabelecidos, atendendo a todos os requisitos de qualidade;
- II - 22.2.1.1.2 Distribuição das tarefas entre os membros da equipe da **CONTRATADA**;
- III - 22.2.1.1.3 Responder, perante o **Ibama**, pela execução técnica das OSs;
- IV - 22.2.1.1.4 Participar, sempre que solicitado, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às OSs em execução e com representantes do **Ibama**;
- V - 22.2.1.1.5 Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas em nível de gerência das OSs;
- VI - 22.2.1.1.6 Realizar a gestão, por parte da **CONTRATADA**, quanto aos aspectos de caráter administrativo e legal do contrato;
- VII - 22.2.1.1.7 Atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Gestor inerentes ao objeto do Contrato, sem que disso decorra qualquer ônus extra para o **Ibama**;
- VIII - 22.2.1.1.8 Acompanhar a execução das OSs em andamento e fornecer informações atualizadas ao Gestor do Contrato, sempre que solicitado;
- IX - 22.2.1.1.9 Assegurar-se de que as determinações da **CONTRATADA** sejam disseminadas junto aos recursos alocados à execução das OSs;
- X - 22.2.1.1.10 Informar ao **Ibama** sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o andamento normal dos serviços;
- XI - 22.2.1.1.11 Elaborar e entregar ao Gestor os documentos referentes ao acompanhamento da execução das OSs;
- XII - 22.2.1.1.12 Garantir a execução dos procedimentos administrativos referentes aos recursos envolvidos na execução dos serviços contratados;
- XIII - 22.2.1.1.13 Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais) sobre as regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais. Irregularidades administrativas ou contratuais poderão ensejar rescisão contratual;
- XIV - 22.2.1.1.14 Supervisionar todos os processos do trabalho, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos;
- XV - 22.2.1.1.15 Propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia no serviço prestado;
- XVI - 22.2.1.1.16 Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;
- XVII - 22.2.1.1.17 Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço.

23. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

23.1. Em casos de interrupção contratual e ocorrendo mudança de fornecedor da solução, todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos projetos e serviços contratados deverão ser disponibilizados à contratante ou empresa por ela designada em até 30 (trinta) dias corridos após o encerramento do contrato.

23.2. A empresa contratada deverá elaborar o Plano de Transição, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos antes do encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços. A contratante poderá estabelecer prazo inferior caso haja rescisão contratual.

23.3. Nenhum pagamento será devido à empresa contratada pela elaboração ou pela execução do Plano de Transição. O fato da empresa contratada ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela contratante, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à contratante.

24. TESTES E INSPEÇÕES

24.1. Os serviços serão recebidos após a verificação do atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos.

24.2. Todas as atividades devem ser relacionadas e fornecidas à **FISCALIZAÇÃO** do **Ibama**.

25. INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS

25.1. O **Ibama** poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências no ambiente da **CONTRATADA** a fim de garantir que a mesma esteja em condições de fornecer os serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida pelo **Ibama** e em conformidade com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

26. DA VISTORIA

26.1. É necessário a realização de “**vistoria**” às áreas envolvidas na prestação dos serviços, para o conhecimento e uniformização de entendimento quanto às condições para a prestação dos serviços ou a emissão de “**Termo de Recusa de Vistoria**”. Uma das seguintes opções deve ser

escolhida e atendida pela licitante:

26.1.1. Da Realização da Vistoria:

26.1.1.1. A vistoria poderá ser realizada por um representante da licitante, acompanhada por um profissional designado pelo IBAMA, impreterivelmente até 2 (dois) dias úteis anterior à data prevista para a realização da abertura da licitação, em data previamente marcada pelo telefone **(61) 3316-1212** em dias úteis, no horário de 9h às 17h.

26.1.1.2. Ao término da vistoria será emitido, em 2 (duas) vias, o termo de Declaração de Vistoria, conforme modelo constante do Apêndice "D".

26.1.1.3. A declaração de vistoria deverá ser assinada pelos representantes do Ibama e da Licitante, comprovando que a empresa realizou a vistoria técnica para conhecimento dos serviços necessários, do ambiente tecnológico do Ibama e das condições técnicas para sua realização.

26.1.1.4. A não apresentação da declaração em sua proposta comercial pode ensejar em desclassificação da proposta.

26.1.2. Da Recusa de Realização de Vistoria:

26.1.2.1. A Licitante que optar pela não realização da vistoria deverá apresentar, junto com sua proposta de preços, caso seja a vencedora da etapa de lances, a DECLARAÇÃO DE RECUSA DE VISTORIA, conforme modelo constante do APÊNDICE "E", devidamente assinada pelos seus Representantes Legais.

26.1.2.2. A Licitante que optar pela não realização da vistoria estará se responsabilizando por todas as condições de fornecimento, não podendo em qualquer momento da execução contratual alegar desconhecimento ou impossibilidade para a prestação dos serviços.

26.1.2.3. A não apresentação da declaração em sua proposta comercial pode ensejar em desclassificação da proposta.

27. CUSTO ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

27.1. A planilha indicativa para previsão orçamentária foi elaborada com base em cotações de mercado, consideradas as especificações produzidas e seguindo as orientações da IN STI/MP 05/2014 e 07/2014.

Tipo de serviço	Estimativa de USI 's Mês	Estimativa de USI 's Ano
Manutenção da Saúde Operacional	35.079	420.952
Melhoria Continua do Serviço	3.508	42.095
TOTAL	38.587	463.067

28. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

28.1. Conforme DECRETO Nº 7.892, DE 23 DE JANEIRO DE 2013, que Regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993., no seu Art. 7º, § 2º, na licitação para registro de preços não é necessário indicar a dotação orçamentária, que somente será exigida para a formalização do contrato ou outro instrumento hábil.

29. ESTIMATIVA DE IMPACTO ECONÔMICO FINANCEIRO

29.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, e correrá por conta dos recursos orçamentários constantes do Orçamento Geral da União, aprovado pela LOA - Lei Orçamentária Anual para o exercício de 2017.

30. REGIME DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

30.1. Os bens e serviços contratados serão executados na forma de EXECUÇÃO INDIRETA POR PREÇO UNITÁRIO, de acordo com o disposto na Lei nº 8.666/93, art. 6º, VIII, "b".

30.2. O regime de empreitada por preço unitário justifica-se pela necessidade da Administração em contratar os referidos bens e serviços sob demanda, considerando o preço certo das unidades determinadas no escopo.

30.3. Os produtos e serviços serão demandados de acordo com a necessidade do Ibama.

31. CRITÉRIOS E REQUISITOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA

31.1. Para fins da habilitação técnica prevista no art. 30 da Lei 8.666/93 a licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica para comprovação de execução anterior de atividade pertinente, fornecido por pessoa jurídica de direito público/privado, que comprove ter a LICITANTE prestado serviço de instalação ou manutenção de ativos de rede.

31.2. No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão válidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa LICITANTE. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da empresa LICITANTE, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente ou empresa licitante.

31.3. Em nenhuma circunstância será aceito atestado emitido pela própria licitante.

31.4. A compatibilidade em características qualitativas e quantitativas com o objeto da contratação, deverá comprovar a execução de serviços técnicos especializados aplicáveis:

- I - à administração, planejamento, gerenciamento, operação, monitoração e

suporte de primeiro, segundo e terceiro nível, incluindo: instalação e configuração de componentes de hardware e software;

II - análise e solução de incidentes e problemas;

III - análise de capacidade;

IV - monitoramento e administração de itens de configuração;

V - e estudo, proposição, implementação e acompanhamento de novas soluções) de infraestrutura de tecnologia da informação,

31.5. A experiência deverá comprovar obrigatória e minimamente as seguintes características:

I - Ambiente de armazenamento e rede de dados SAN – Storage Area Network (Rede de Armazenamento de Dados), composta por hardware de armazenamento de dados suportando minimamente um total de 200 (duzentos) Terabytes e solução de backup (Tape Library) Qualstart ou DELL Power Vault com tecnologia LTO-4 ou superior e capacidade mínima de até 100 fitas;

II - Redes físicas e endereçamento IP – planejamento, atualização, criação, desenho, implantação, administração e manutenção de redes e serviços TCP/IP – incluindo implementações em IPv6 que comprove minimamente o envolvimento dos seguintes componentes, serviços e soluções: Desenho de infraestrutura para redes IPV6, configuração de endereçamentos 128 bits para alcance global, otimização de entrega de pacotes com formato de cabeçalho simplificado, IPSec nativo, comunicação fim a fim, autonomous system com load sharing, bloco de endereçamento próprio, roteamento entre redes físicas e virtuais (VLAN's), implementação de IPSec para redes IPv6 em plataformas Linux (CentOS e RedHat) e Microsoft Windows versões 2008 ou superior, configuração de serviço DHCP e escopos DHCP6, IPV6 em dupla pilha, configuração de switches core considerando o uso de IPV6;

III - Sistemas de proxy Web McAfee WebGateway ou Squid;

IV - Solução para monitoramento de ativos de redes, links de rede e servidores corporativos suportado pela plataforma Zabbix, através da instalação e configuração de agentes para plataformas Linux e Windows, incluindo a configuração de alertas de forma integrada com escalonamento por e-mail e SMS com a disponibilização de painéis, mapas ou dashboards de monitoramento para visualização do estado atual do ambiente e problemas.

V - Plataforma de sistemas operacionais e bancos de dados para servidores corporativos, suportando e executando pelo menos 04 (quatro) das plataformas de sistemas operacionais e, ainda, por pelo menos 03 (três) das plataformas de bancos de dados abaixo:

- a) Plataformas de Sistemas Operacionais
- b) Microsoft Windows Server – versões 2008 ou superior;
- c) Debian – versões 7, 8.1 ou superior;
- d) Oracle Linux – versões 7, 8 ou superior;
- e) CentOS 7 ou superior;
- f) SUSE Linux – versão 11 ou superior;
- g) Ubuntu – versões 12, 14 ou superior;
- h) Fedora;
- i) RedHat Linux – versões 5, 6 ou superior.
- j) Plataformas de Bancos de Dados
- k) MySQL;
- l) PostgreSQL;
- m) Microsoft SQL Server;
- n) Oracle.

31.6. Comprovar experiência na implantação, operação, manutenção e gerenciamento de Central de Serviços (Service Desk) para atendimento de primeiro e segundo níveis de suporte técnico de forma presencial e remota, seguindo políticas de segurança da informação e de níveis de serviço contratados, com base em melhores práticas do mercado através de processos de Gerenciamento de Serviços de TI aderentes a metodologia ITIL para gestão de requisições de serviços, incidentes, problemas, configuração, mudanças e liberação, incluindo ainda, a criação, automação de configurações e atualização de catálogo de serviços utilizando ferramenta de código aberto (Open Source), com volume médio mensal no mínimo de 1.600 (hum mil e seiscentos) chamados, abrangendo ambiente com pelo menos 1.000 (hum mil) usuários, e suporte e configuração de, no mínimo, 1.000 (hum mil) estações de trabalho, entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows;

31.7. Comprovar experiência na implantação, configuração, planejamento, de solução para gerenciamento, orquestração e provisionamento automático de máquinas virtuais implementada e gerenciada pelas soluções de código aberto (Open Source) Neutron, Foreman e Puppet de forma conjunta e integrada para suportar o provimento automatizado de servidores virtuais com sistemas operacionais nas plataformas Microsoft Windows, Debian, Ubuntu, RedHat e CentOS, integrando ainda, ambientes de armazenamento de dados que tenha capacidade de suportar storage huawei e IBM; com capacidade para gerenciamento de containers (Dockers), integração com ferramenta ITSM para abertura automática de chamados de forma monitorada por implementação Zabbix para ambiente composto por pelo menos 200 (duzentos) servidores virtualizados e no mínimo 5 hosts principais e integração de plataformas de virtualização VMWare ESXi e Microsoft Hyper-V;

31.8. Comprovação de experiência na execução de serviços caracterizados como projetos, bem como a gestão de projetos, executados e geridos sob a Metodologia de Gestão de Projetos

proposta pela Secretaria de Administração de Recursos de Informação e Informática (MGP-SISP), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI, em infraestrutura de TI com pelo menos 200 (duzentos) servidores, entre físicos e virtuais, incluindo (mas não se limitando) as atividades abaixo relacionadas:

- I - Planejamento, desenho, implantação, atualização, migração e implementação de plataformas de serviços de diretório, suportadas pelo produto MS Active Directory para versões 2008 ou superiores;
- II - Planejamento, desenho, implantação, atualização, migração e implementação de softwares servidores da plataforma Microsoft, incluindo bancos de dados Microsoft SQL Server e Microsoft Exchange Server para as versões 2013 ou superiores;
- III - Planejamento, desenho, implantação, atualização, migração e implementação de soluções para ambientes produtivos de alta disponibilidade para sistemas de informação;
- IV - Planejamento, desenho, implantação, atualização, migração e implementação para servidores de arquivos corporativos suportados pela plataforma Microsoft utilizando protocolo CIFS de forma integrada a ambientes de áreas de armazenamento em rede (SAN – Storage Area Networks).

31.9. Para a comprovação deste item, além dos atestados ou declarações de capacidade técnica, deverão ser apresentados ainda os artefatos resultantes dos projetos executados, devidamente assinados por pessoa jurídica de direito público ou privado, exigindo-se minimamente os artefatos relacionados a seguir:

- I - Termo de Abertura de Projeto / TAP
- II - Plano de Gerenciamento de Projeto / PGP
- III - Relatório de Acompanhamento de Projeto / RAP
- IV - Formulário de Solicitação de Mudanças / FSM
- V - Termos de Recebimento de Produto/Serviço / TRPS
- VI - Termo de Encerramento de Projeto / TEP

31.10. Comprovação de experiência na execução de serviços de suporte à implementação e suporte on-site em produtos da plataforma Microsoft que compõem a infraestrutura de TI do IBAMA, com transferência de conhecimento e aplicação de procedimentos de melhoria, em ambiente com pelo menos, 1.000 (hum mil) estações de trabalho, entre desktops e notebooks, e 100 (cem) servidores, entre físicos e virtuais, incluindo (mas não se limitando) as atividades abaixo relacionadas:

- I - Suporte técnico especializado, nas modalidades remoto ou presencial (on-site) de produtos servidores da plataforma Microsoft para ambientes de rede corporativa;
- II - Suporte a implementação de produtos servidores da plataforma Microsoft para ambientes de redes corporativa, por meio da implantação, instalação e configuração de produtos.

31.11. Para os serviços de suporte à implementação de produtos servidores e suporte técnico especializado em produtos da plataforma Microsoft, além dos atestados de capacidade técnica, deverá ser apresentado ainda, artefatos resultantes dos serviços executados, devidamente assinados por pessoa jurídica de direito público ou privado, exigindo-se minimamente os artefatos relacionados a seguir:

ARTEFATOS	DESCRIÇÃO
Documento de Declaração de Trabalho	Especificação de escopo, premissas, restrições e esforço para a realização do trabalho
Documento de Visão e Escopo	Metas, objetivos, premissas e restrições da solução definidos e validados
Documento de Especificação Funcional	Descrição das funcionalidades da solução a serem desenvolvidas
Plano de Arquitetura	Descrição da arquitetura técnica da solução a ser implementada
Guia de Implantação	Guia de implantação da solução desenvolvida / implementada, descrevendo requisitos de arquitetura e procedimentos de configuração
Termo de Aceite	Solução completamente implantada e ativa em ambiente de produção. Solução e ambiente estabilizados. Termo de Aceite das atividades da fase aprovado.

31.12. Comprovação de experiência na execução de implantação de contratos baseados em entrega de serviços, contabilizados em unidades de serviço, devendo ser comprovada a experiência nas atividades de:

- I - Análise técnica de base de dados histórica de atendimentos efetuados, com a geração de relatórios para subsidiar o desenvolvimento e a implantação de processos de serviços de sustentação e melhoria de infraestrutura de TI;
- II - Modelagem, implantação e manutenção de catálogos de serviços baseado na interpretação de base de dados histórica de atendimentos e necessidades de TIC alinhadas ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e necessidades negociais alinhadas ao Planejamento Estratégico do Órgão;
- III - Modelagem, implantação e manutenção de Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (CMDB – Configuration Management Database) dos recursos computacionais, físicos e lógicos, constantes da infraestrutura de TI do Órgão;

IV - Modelagem, implantação e manutenção de processos para o tratamento de solicitações de serviços e gerenciamento de incidentes, baseados às melhores práticas de mercado, ITIL V3, compatível com o modelo baseado em entrega de serviços;

31.13. Comprovar de forma inequívoca a experiência na transferência de conhecimento, realizada por intermédio de solução de sala virtual online, com características de provimento de salas de aula e/ou ambientes virtuais, laboratório de atividades em nuvem, com as características abaixo relacionadas:

I - Fornecimento de credenciais individuais (por aluno), bem como, instruções de uso do ambiente para transferência de conhecimento para todos os participantes da transferência de conhecimento, utilizando para tanto, minimamente, recurso de correio eletrônico (e-mail) do participante;

II - Comprovar a capacidade de realização dos eventos online de forma simultânea e em tempo real, para tantos participantes quantos forem previstos, de forma remota ou presencial garantindo sua participação mesmo em locais geograficamente distintos;

III - Comprovar a garantia de recursos técnicos necessário para a interação e compartilhamento de informações entre participantes e ministrantes durante a conferência online, incluídos todos os cenários híbridos possíveis (ministrantes presencialmente com participantes remotos; ministrantes e participantes remotos; ministrantes remotos com participantes presenciais), incluindo ainda, todas as possibilidades técnicas requeridas para atendimento a dúvidas e suporte técnico (acesso remoto) aos participantes durante laboratórios.

31.14. Conforme previsto na Lei 8.666, no art. 43 § 3º e em consonância com as orientações e determinações do Tribunal de Contas da União, os Atestados de Capacidade Técnica apresentados serão objeto de diligência para verificação de autenticidade de seu conteúdo, momento em que serão solicitados ao emitente dos atestados documentos que descrevam e comprovem a execução dos serviços ali declarados:

31.15. Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do Contrato de prestação de serviços entre o emissor do atestado e a licitante, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

31.16. No processo de diligência serão colhidas evidências que comprovem a capacidade técnica, tais como: relatórios, registros de reunião, impressão das telas dos aplicativos e sistemas de monitoramento e de chamadas, além daqueles já citados anteriormente.

31.17. **A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos, informações, fornecer documentos comprobatórios, etc, desconstituirá o atestado de capacidade técnica e poderá configurar prática de falsidade ideológica**, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, para fins de apuração de responsabilidade, em atendimento ao termos do Acórdão nº. 1724/2010-Plenário:

Recomendar ao Ministério da Educação que preveja expressamente, em seus futuros Instrumentos convocatórios para aquisição de bens e serviços de TI, possibilidades de aplicação de sanções no que tange à apresentação de atestados de capacidade técnica incompatíveis com o objeto do certame, buscando, de antemão, inibir a participação de empresas que não satisfaçam as condições editalícias e/ou interfiram negativamente no normal andamento de qualquer ato da licitação.

31.18. Tal prática de diligência, além de absolutamente regular e legalmente prevista, vem recebendo do TCU reiteradas recomendações no sentido de que seja aplicada, a exemplo dos julgados que transcrevemos com os nossos destaques:

ACÓRDÃO Nº 0747-10/11-P

([https://contas.tcu.gov.br/portaltextual/MostraDocumento?lnk=\(AC-0747-10/11-P\)%5bNUMD%5d%5bB001%5d](https://contas.tcu.gov.br/portaltextual/MostraDocumento?lnk=(AC-0747-10/11-P)%5bNUMD%5d%5bB001%5d))

9.1. conhecer da presente representação, com amparo no art. 113, § 1º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e art. 237, inciso VII, do Regimento Interno do TCU, para, no mérito, considerá-la improcedente;

[PROPOSTA DE DELIBERAÇÃO]

3. Por meio do expediente de fls. 1/47 (peça 1), aponta a representante, em suma, as seguintes irregularidades:

[...]

3.3. a diligência realizada pela pregoeira, no intuito de aclarar informações referentes ao atestado de capacidade técnica apresentado pela [licitante omissis], teria permitido a obtenção de dados que deveriam constar originariamente da proposta;

3.4. os requisitos de qualificação técnica não teriam sido comprovados, mesmo após as diligências realizadas;

[...]

22. Com respeito à diligência realizada pela pregoeira (itens 3.3 e 3.4), sabe-se que, à luz do disposto no art. 43, § 3º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, é facultada à Comissão ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a realização de diligência com vistas a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

23. E, no caso em apreço, vejo que a medida saneadora efetuada pelo MDA, por meio de contato telefônico, em 15/10/2010, não infringiu a lei de licitações, já que teve por objetivo o detalhamento dos pontos de função por sistema, no tocante ao atestado de capacidade técnica fornecido pela Secretaria de Educação da Bahia e apresentado pela [licitante omissis].

24. Assim, ante os esclarecimentos prestados, anuo ao encaminhamento sugerido pela unidade técnica, e pugno pela improcedência da presente representação, considerando prejudicada a cautelar pleiteada pela [empresa representante].

ACÓRDÃO Nº 4827-32/09-2

9.6. determinar:

9.6.1. à Coordenação-Geral de Logística e Administração do MDS - CGLA que:

9.6.1.9. atente à possibilidade de promoção de diligência pela comissão ou autoridade superior, em qualquer fase da licitação, para esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar

ACÓRDÃO Nº. 5857-37/09-1

9.5. determinar, com fulcro no art. 18 da Lei nº 8.443/1992, à CORE/FUNASA/MS que:

[...]

9.5.3 nas licitações que executar, **promova, sempre que necessário, diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, nos termos do art. 43, § 3º, da Lei 8.666/93, de preferência, previamente à execução dos atos de homologação e adjudicação do objeto da licitação;**

32. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

33. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

33.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

33.2. O representante da **CONTRATANTE** deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

33.3. A verificação da adequação do fornecimento deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste ETPC.

33.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos aspectos mencionados no art. 34 da Instrução Normativa STI/MPOG nº 02, de 2008, quando for o caso.

33.5. O representante da **CONTRATANTE** deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

33.6. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela **CONTRATADA** ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste ETPC e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

33.7. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo IV (Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização) da Instrução Normativa STI/MPOG nº 02, de 2008, aplicável no que for pertinente à contratação.

33.8. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

- I - Observar o fiel adimplemento das disposições contratuais;
- II - Solicitar a imediata substituição de funcionário da **CONTRATADA** que embaraçar ou dificultar o seu atendimento e a sua fiscalização, a seu exclusivo critério;
- III - Rejeitar, no todo ou em parte, os produtos fornecidos em desacordo com as especificações;
- IV - Suspender a execução do fornecimento ou dos serviços contratados, sem prejuízo das penalidades a que se sujeita a **CONTRATADA**, garantido o contraditório e a ampla defesa.

33.9. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da **CONTRATANTE** ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

34. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

34.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a **CONTRATADA** que:

- I - inexecução total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- II - ensejar o retardamento da execução do objeto;
- III - fraudar na execução do contrato;
- IV - comportar-se de modo inidôneo;
- V - cometer fraude fiscal;
- VI - não manter a proposta.

34.2. A **CONTRATADA** que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- I - advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- II - multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;
- III - multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

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

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

VI - impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

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

34.3. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a Contratada que:

I - tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II - tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

III - demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

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

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

34.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

35. BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS QUE RESULTARÃO DA CONTRATAÇÃO

35.1. Fornecer uma infraestrutura de TI mais adequada aos serviços do IBAMA;

35.2. Manter a comunicação em rede entre todas as unidades do IBAMA;

35.3. Manter a disponibilidade dos ambientes dos sistemas;

35.4. Viabilizar a proposição de projetos de TI mais modernos e versáteis;

35.5. Aprimorar a segurança dos dados armazenados no ambiente corporativo; e

35.6. Evitar a indisponibilidade da rede e internet no Instituto.

35.7. Maior transparência de ateste e pagamento dos serviços, menor esforço de fiscalização e gestão contratual.

35.8. Remuneração escalável que incentiva a proatividade e a entrega de serviços com a qualidade e a disponibilidade desejadas.

35.9. Mecanismos que permitiram: acesso a equipes altamente qualificadas, eficiência na alocação dos recursos e economicidade.

35.10. Foco na disponibilidade, nos acordos de nível de serviço e na qualidade. Com indicadores e metas factíveis, dosimetria adequada das glosas.

35.11. Medição mensal dos serviços estregues com apuração automatizada através de ferramentas de monitoração, ITSM e de controle do contrato.

35.12. Promoverá a ampliação dos controles internos inerentes ao processo de fiscalização dos futuros contratos, elevando a maturidade da governança de TI

35.13. A maturidade e a disponibilidade do ambiente;

35.14. A independência tecnológica; a ampliação da governança de TI;

35.15. A segurança de dados e informações;

35.16. A prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços;

35.17. A transferência de conhecimento no tempo adequado;

35.18. O aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos TI;

35.19. A gestão da sustentação da administração, operação e o suporte à rede;

35.20. A atualização do modelo contratual em conformidade com a IN 04/2014 da SLTI/MPOG.

36. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

36.1. Os processos de planejamento de OS envolvem 2 atores, qual sejam: o CONTRATANTE, representado pelo Fiscal do Contrato; e a CONTRATADA, representada pelo seu Preposto.

36.2. Como entrada desses processos, temos as demandas por serviços de TI do órgão e, como saída, temos as OS's, referentes a demanda para execução, devidamente aceitas pelas partes.

36.3. Esse processo deverá ser concluído em até 5 dias úteis anteriores ao início de execução dos serviços demandados.

36.4. Em razão das especificidades de cada grupo de atividades, teremos processos distintos para determinadas atividades, conforme abaixo:

36.5. Ordens de Serviços Periódicas:

I - São as ordens de serviços referentes aos Serviços de Manutenção da Saúde Operacional.

II - Tais atividades serão realizadas durante toda a vigência do contrato e podem ter quantidades estimadas, por aproximação, tomando por base a execução de períodos anteriores e a avaliação de situações específicas previstas para o próximo período.

36.5.1. Ordens de Serviços Específicas (Processo de Melhoria Contínua do Serviço):

I - São as OS's referentes às atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TI, bem como às implementações de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI do órgão.

II - Tais atividades se caracterizam pela grande variação do esforço, e consequentemente do prazo, necessário à sua execução, exigindo uma avaliação específica de cada demanda, para a estimativa do quantitativo de USI's a serem consumidas no seu atendimento.

III - As solicitações de mudanças podem ser motivadas por sugestões de melhoria de infraestrutura e serviços de TI apresentadas pela CONTRATADA; por necessidades negociais detectadas pelo CONTRATANTE; ou por outros motivadores, como a adequação de ambiente requerida por um terceiro, por exemplo.

36.5.2. Para a emissão da OS, independentemente da origem, o CONTRATANTE, com o apoio técnico da CONTRATADA, elaborará uma Requisição de Mudança (RDM) inicial que será submetida à aprovação prévia do Comitê de Gestão de Mudanças (CGM) ou do Gestor do Contrato, sob os limites de competência a serem estabelecidos pelas autoridades competentes da CONTRATANTE e da CONTRATADA. Nesse primeiro momento, a RDM apresentará apenas:

- I - Descrição da mudança;
- II - Necessidade de implementação;
- III - Descrição sumária de procedimentos, riscos e impactos;
- IV - Estimativa primária de esforço para a implementação;
- V - Estimativa primária de esforço para o detalhamento técnico da RDM

36.5.3. Sendo previamente aprovada, a RDM será encaminhada à CONTRATADA para detalhamento técnico da mudança, onde deverão ser descritos:

- I - Cronograma de implementação da mudança;
- II - Estimativa de esforço para a implementação;
- III - Descrição dos impactos previstos sobre a infraestrutura de TI, os serviços e TI e reflexos sobre negócios sustentados pelos componentes e serviços afetados;
- IV - Riscos inerentes à mudança;
- V - Recursos (hardwares, softwares, dedicação de pessoas, suportes técnicos especialistas, etc.) necessários à implementação e sustentação da mudança;
- VI - Esforço despendido no detalhamento técnico da RDM.

36.5.4. O esforço efetivamente despendido para detalhamento técnico da RDM, expresso em USI's, será incorporado e remunerado por meio da OS.

36.5.5. A RDM atualizada com o detalhamento técnico de implementação será novamente submetida à aprovação do CGM. Sendo aprovada, o CONTRATANTE emitirá OS para implementação da mudança, contemplando os aspectos aprovados pelo CGM. Caso a RDM seja rejeitada pelo CGM, a OS contemplará apenas o esforço despendido pela CONTRATA no detalhamento da RDM.

36.5.6. A execução das atividades de melhoria seguirá o tratamento dispensado à execução de projetos, segundo a metodologia proposta pelo SISP, conforme detalhamento Anexo III - Modelo de Entrega para Mudanças Evolutivas, podendo ser simplificada, quando a demanda assim o permitir.

36.5.7. Para cada demanda, em função de sua complexidade, de sua extensão, do esforço exigido e, consequentemente, do prazo estimado para a sua conclusão, serão definidos:

- I - Os artefatos a serem gerados e entregues pela CONTRATADA;
- II - O planejamento de execução da atividade; e
- III - O cronograma de atividades, com a programação mensal de entregas intermediárias e pagamentos proporcionais.

36.5.8. Considerando que as demandas referentes a esse grupo de serviços podem apresentar duração superior a 1 (um) mês, as OS's correspondentes irão prever o aceite e o pagamento das entregas intermediárias, de acordo com o cronograma de atividades aprovado para cada demanda, ocorridas em cada período mensal de aferição dos serviços prestados.

36.5.9. As solicitações de mudanças emergenciais seguirão rito próprio, determinado por cada situação específica, podendo não se submeter ao processo aqui descrito.

37. DETALHAMENTO DO OBJETO

37.1. Conforme estabelecido no APÊNDICE "A".

38. FERRAMENTA DE GESTÃO DOS SERVIÇOS

38.1. Conforme estabelecido no APÊNDICE "A".

39. SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

39.1. Conforme estabelecido no APÊNDICE "A".

40. SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO

40.1. Conforme estabelecido no APÊNDICE "A".

41. CAPACITAÇÃO TÉCNICA

41.1. Conforme estabelecido no APÊNDICE "A".

42. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITOS AUTORAIS DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

42.1. Em conformidade com a IN04/2014, o Art. 18, inciso I letra i e inciso II letra i, define-se a seguir quais serão os direitos a propriedade intelectual que caberá à administração, fruto do fornecimento pertinente a esta contratação, a saber:

I - Não se aplicará direito de propriedade intelectual à administração sobre o código fonte, visto que a execução dos serviços não envolve desenvolvimento de software e/ou aplicativo.

II - Destaca-se que a administração pretende adquirir hardware e software prontos, onde não se aplicar-se-á o direito de propriedade intelectual.

III - Não se aplicará direito de propriedade intelectual à administração sobre a documentação original que acompanha a plataforma de hardware e software, visto que a execução do fornecimento não envolve desenvolvimento de software e/ou aplicativo e/ou manuais.

IV - Se aplicará direito de propriedade intelectual à administração sobre toda e qualquer documentação fruto da execução dos serviços prestados, exceto para a citada anteriormente.

43. LOCAL DE ENTREGA E EXECUÇÃO DO OBJETO

43.1. A entrega, de produtos e serviços, deverá ser realizada, em dias úteis, em horário comercial, na sede do IBAMA em Brasília.

44. REUNIÕES DE ALINHAMENTO

44.1. Deverá ser realizada reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e Apêndices, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

44.2. Deverão participar dessa reunião, no mínimo o Gestor do Contrato no Ibama e o Preposto da CONTRATADA.

44.3. A reunião realizar-se-á no Ibama em até 15 (quinze) dias úteis a contar da data de assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato no Ibama.

44.4. Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu Preposto, por meio de Ofício de designação.

44.5. Todos os entendimentos da reunião de alinhamento deverão constar da Ata de reunião a ser lavrada pelo Gestor do Contrato no Ibama e assinada por todos os participantes.

44.6. A CONTRATADA cumprirá as instruções complementares do Ibama quanto à execução e horário de realização do serviço, permanência e circulação de seu (s) técnico (s) nas dependências do Ibama.

45. PROPOSTA DE PREÇOS

45.1. A proposta de preço será formulada observado os termos do Apêndice "F".

45.2. Os preços ofertados devem incluir também todos os insumos necessários, mão de obra, impostos e taxas e todas as leis sociais incidentes na execução dos trabalhos.

45.3. A licitante vencedora deverá apresentar planilha de preços, discriminando os valores total e unitário dos serviços contratados.

45.4. Para comprovação das características do objeto constante deste documento, a licitante deverá:

45.5. A proposta da licitante deverá estar integralmente preenchida, discriminando os valores unitários e totais dos bens objeto deste documento, em conformidade com o modelo constante.

46. FORMA DE PAGAMENTO

46.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados e os materiais empregados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

46.3. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 3 (três) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir.

46.4. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "atesto" pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

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

46.6. Nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa STI/MPOG nº 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- I - não produziu os resultados acordados;
- II - deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- III - deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

46.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

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

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

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

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

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

46.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

46.15. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na LC.

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

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

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$I = 6\% \text{ (ao ano)} / 365 \text{ (dias ano)} / 100$

47. INTERAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

47.1. A CONTRATADA deverá propor um Plano de Comunicação com o Ibama, por meio de documentação, a qual deverá ser aprovada e aceita pelo Gestor do Contrato.

47.2. São mecanismos formais de comunicação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE:

- I - **E-mails**: forma rápida de comunicação para tratar de informações pouco críticas;
- II - **Ofícios**: Comunicação para tratar de assuntos gerais;
- III - **OS - Ordem de Serviço** elaborada, por demanda, pela CONTRATANTE e encaminhada à CONTRATADA;

47.3. Toda a comunicação entre a Administração Pública e a CONTRATADA deverá ser sempre formal como regra, exceto em casos excepcionais que justifiquem outro canal de comunicação.

48. VÍNCULO EMPREGATÍCIO

48.1. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, e não há dedicação de mão de obra exclusiva.

48.2. Os profissionais e representantes da CONTRATADA não terão nenhum vínculo empregatício com o Ibama, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortúnica do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, as quais a CONTRATADA se obriga a saldar na época devida.

49. DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS EM CONSÓRCIOS

49.1. É vedada a participação de empresas consorciadas, um vez que não há no sistema legal

regedor das licitações imposição da aceitabilidade de consórcio, ficando, em razão disso, a Administração Pública, e no exercício de seu poder discricionário, com liberdade de promover referida limitação, desde que, é claro, o faça atento ao princípio constitucional e administrativo da razoabilidade. Admitir consórcio é repartir serviços que devem ter sua execução sistêmica e, ainda correr o risco de obter ao final um serviço sem unidade o que fatalmente ocasionará prejuízos à Administração.

49.2. Assim, a Administração Pública ao vedar a participação de consórcio procura manter a unidade do sistema, eis que o TR, da forma como foi concebido demonstra a existência de uma unidade conceitual que perpassa todo o projeto. Tal integração de conceitos se verifica não só entre suas etapas, como também nos produtos/serviços previstos em cada etapa. Isto porque cada produto/serviço solicitado representa uma preparação para que o produto/serviço subsequente possa ser compreendido e elaborado. Vale dizer que somente a empresa que estiver envolvida e for responsável pela totalidade do objeto será conhecedora, de forma suficiente, de todas as questões pertinentes, estando apta a apresentar os produtos/serviços de forma encadeada.

50. VIGÊNCIA DO CONTRATO ASSINATURA, PODENDO SER PRORROGADO POR IGUAIS E SUCESSIVOS PERÍODOS ATÉ O LIMITE DE 60 (SESSENTA) MESES, CONFORME INCISO II, ART. 57 DA LEI Nº 8.666/93.

50.1. O **CONTRATO** terá vigência de 12 (doze) meses a contar da data de sua

50.2. Aplicar-se-á, se for interesse das partes, a prorrogação conforme supracitado para os seguintes itens do escopo de fornecimento:

50.2.1. Item 16.

50.3. O Contratado deverá sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do Art. 65 da Lei n. 8.666/93.

51. GARANTIA DE EXECUÇÃO

51.1. O adjudicatário, no prazo de 5 (cinco dias) após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 3% (três por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

51.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

51.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;

51.4. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

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

- I - prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- II - prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- III - multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- IV - obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

51.6. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, mencionados no art. 19, XIX, b da IN STI/MPOG 02/2008, observada a legislação que rege a matéria.

51.7. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

51.8. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

51.9. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados da data em que for notificada.

51.10. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

51.11. Será considerada extinta a garantia:

- I - Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- II - No prazo de três meses após o término da vigência, caso a Contratante não comunique a ocorrência de sinistros.

52. REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

52.1. Com vistas a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, poderá ser promovida revisão do preço contratual, desde que eventuais solicitações nesse sentido estejam acompanhadas de comprovação da superveniência de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos do Contrato, nos termos do disposto no art. 65, inciso II, alínea "d", da lei nº 8.666/93.

53. DO REAJUSTE

53.1. O valor do contrato poderá ser reajustado pelo Índice Geral de Preços de Mercado – IGP-M (FGV) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato.

53.2. O reajuste somente será concedido após análise pelo setor competente e mediante motivação e comprovação, por parte da CONTRATADA.

53.3. A utilização do Índice Geral de Preços de Mercado – IGP-M (FGV) se justifica por se tratar de serviço contínuo sem dedicação exclusiva de mão-de-obra e ainda visando à recomposição dos valores contratados em vista dos efeitos inflacionários, além de ser mais vantajoso para a Administração.

54. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

54.1. A presente contratação será realizada por meio de processo licitatório, na modalidade de Pregão Eletrônico, observando os dispositivos legais, notadamente os princípios da (o):

I - [Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991](#) - Dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências;

II - [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#) - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

III - [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 aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

IV - [Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001](#) - Regulamenta o art. 34 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF;

V - [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;

VI - [Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012](#) - Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP;

VII - Instrução Normativa STI/MPOG nº 02, de 30 de abril de 2008 - Dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não;

VIII - Instrução Normativa STI/MPOG nº 1, de 19 de janeiro de 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

IX - [Instrução Normativa STI/MPOG nº 4, de 11 de setembro de 2014](#) - Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. (Redação dada pela Instrução Normativa Nº 2, de 12 de janeiro de 2015);

X - Instrução Normativa STI/MPOG nº 6, de 23 de dezembro de 2013 - Altera a Instrução Normativa nº 2, de 30 de abril de 2008, e seus Anexos I, III, IV, V e VII e inclui o Anexo VIII;

XI - Decreto nº 5.450/2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

XII - Lei nº 8.248/1991 - Dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências.

XIII - Decreto nº 8.184/2014 - Estabelece a aplicação de margem de preferência em licitações realizadas no âmbito da administração pública federal para aquisição de equipamentos de tecnologia da informação e comunicação, para fins do disposto no art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

XIV - PORTARIA Nº 20, DE 14 DE JUNHO DE 2016 - Dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

XV - Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, e alterações, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, bem como o Decreto nº 8.250, de 23 de maio de 2014, que Altera o Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

XVI - e demais legislações pertinentes e, ainda, pelo estabelecido no presente documento e seus anexos.

55. DISPOSIÇÕES GERAIS

55.1. O Pregoeiro responsável pelo certame reserva-se o direito de solicitar da LICITANTE, em qualquer tempo, no curso da licitação, quaisquer esclarecimentos sobre documentos já entregues, fixando-lhe prazo para atendimento;

55.2. A falta de qualquer dos documentos exigidos no edital implicará inabilitação da

LICITANTE, sendo vedada a concessão de prazo para complementação da documentação exigida para a habilitação, salvo motivo devidamente justificado e aceito pelo pregoeiro.

56. **ANEXOS:**

- I - APÊNDICE "A" - Especificações mínimas e obrigatórias (SEI nº 0592542).
- II - APÊNDICE "B" - Processo de Trabalho (SEI nº 0592596)
- III - APÊNDICE "C" - Procedimentos da prova de conceito (SEI nº 0592650)
- IV - APÊNDICE "D" - Declaração de vistoria (SEI nº 0592671).
- V - APÊNDICE "E" - Declaração de recusa de vistoria (SEI nº 0592707).
- VI - APÊNDICE "F" - Proposta de preços (SEI nº 0592725).
- VII - APÊNDICE "G" - Gestão, pagamento dos serviços e fiscalização (SEI nº 0592756)
- VIII - APÊNDICE "H" - Recursos tecnológicos e humanos a serem empregados (SEI nº 0592777)
- IX - APÊNDICE "I" - Modelo de entrega de: mudanças evolutivas, melhorias contínuas e transferência de conhecimento (SEI nº 0592802)
- X - APÊNDICE "J" - Termo de confidencialidade da informação (SEI nº 0592832)
- XI - APÊNDICE "K" - Termo de ciência (SEI nº 0592877)
- XII - APÊNDICE "L" - Formação da Unidade de Serviço de Tecnologia da Informação/USI's (SEI nº 0592893)
- XIII - APÊNDICE "M" - Relação de endereços e localidade (SEI nº. 0592906)
- XIV - APÊNDICE "N" - Catálogo de serviços (SEI nº 0592922)
- XV - APÊNDICE "O" - Termo de recebimento da POSIC/IBAMA (SEI nº 0592935)
- XVI - APÊNDICE "P" - Tabela de IC's, diversidade e relevância (SEI nº 0592955)
- XVII - APÊNDICE "Q" - Lista de presença (SEI nº 0592969)
- XVIII - APÊNDICE "R" - Plano de inserção (SEI nº 0592982)
- XIX - APÊNDICE "S" - Modelo de relatório mensal de acompanhamento do contrato (SEI nº 0593002).
- XX - APÊNDICE "T" - Modelo de documento de registro de ocorrência (SEI nº 0593061).
- XXI - APÊNDICE "U" - Modelo de ata de reunião (SEI nº. 0593342).

Em atendimento ao Art. 14, § 6º da Instrução Normativa SLTI/MP nº 04/2014, a equipe de planejamento da contratação **aprova** o Termo de Referência e encaminha a Autoridade Competente para a devida aprovação, nas condições e quantidades definidas, por se mostrarem adequadas ao interesse da Administração.



Documento assinado eletronicamente por **MARCUS THADEU DE OLIVEIRA SILVA, Coordenador-Geral**, em 17/08/2017, às 15:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ISMAEL RODRIGUES PEREIRA JUNIOR, Coordenador Substituto**, em 17/08/2017, às 16:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.ibama.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0586859** e o código CRC **4B08FBB2**.