



Ministério da Justiça e Cidadania - MJC
Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE
 SEPN 515 Conjunto D, Lote 4 Ed. Carlos Taurisano, 1º andar - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70770-504
 Telefone: (61) 3221-8577 e Fax: (61) 3326-9733 - www.cade.gov.br

CONTRATO nº 29/2016

PROCESSO nº 08700.001964/2015-84

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO ADMINISTRATIVO DE DEFESA ECONÔMICA - CADE E A EMPRESA M.I. MONTREAL INFORMÁTICA S.A PARA PRESTAR SERVIÇOS TÉCNICOS CONTINUADOS DE SUPORTE TÉCNICO DE CENTRAL DE SERVIÇO E SUSTENTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES – TIC.

CONTRATANTE:

CONSELHO ADMINISTRATIVO DE DEFESA ECONÔMICA - CADE, AUTARQUIA FEDERAL, vinculada ao Ministério da Justiça, criada pela Lei nº 4.137/1962, constituído em Autarquia Federal por força da Lei nº 8.884/93 e reestruturado pela Lei nº 12.529, de 30 de novembro de 2011, com sede no SEPN, entre quadra 515, Conjunto “D”, Lote 04, Edifício Carlos Taurisano, Asa Norte, CEP 70.770-500, em Brasília-DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.418.993/0001-16, doravante designado **CONTRATANTE**, neste ato representado por sua Diretora Administrativa, a Sra. **MARIANA BOABAID DALCANALE ROSA**, brasileira, portadora da Carteira de Identidade nº 3454206 – SSP/SC e do CPF nº 005.930.389-16, no uso da atribuição que lhe confere o art. 4º da Portaria nº 142, de 08 de agosto de 2012, e

CONTRATADA:

M.I. MONTREAL INFORMÁTICA S.A, inscrito(a) no CNPJ/MF sob nº 42.563.692/0001--26, com sede na Av. Professor Magalhães Penido, nº 77, Aeroporto - Belo Horizonte - MG, CEP 31.270-383, fone 3043-1753, doravante denominado(a) **CONTRATADA**, neste ato representado por seu representante legal, o Sr. **EDUARDO DE ABREU COUTINHO**, brasileiro, Identidade nº 095926481 IFP, CPF nº 070.082.087-66, e Sr. **CLÁUDIO DE ABREU PIMENTA**, brasileiro, Identidade nº 77121424 IFP/RJ, CPF nº 965.191.857-87, devidamente qualificado(a)s, na forma da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, tendo em vista o que consta no Processo nº 08700.001964/2015-84, resolvem celebrar o presente **CONTRATO**, sujeitando-se as partes ao comando da Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002 e Lei 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações posteriores e demais normas pertinentes, observadas as cláusulas e condições seguintes:

DA FINALIDADE

O presente **CONTRATO** tem por finalidade formalizar e disciplinar o relacionamento contratual com vistas à execução dos trabalhos definidos e especificados na Cláusula Primeira – **DO OBJETO**, conforme Parecer Jurídico nº 120/2016/CGMA/PFE-CADE/PGF/AGU, datado de 07/10/2016 e Parecer Jurídico nº 130/2016/CGMA/PFE-CADE/PGF/AGU, datado de 04/11/2016, da Procuradoria do CADE exarada no Processo nº **08700.001964/2015-84**.

DO FUNDAMENTO LEGAL

O presente **CONTRATO** decorre de adjudicação à **CONTRATADA** do objeto do Pregão Eletrônico nº **12/2016**, com base na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei nº 10.529/2011 e suas alterações, Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, as Medidas Provisórias nº 2.200-1/2001 e 2.200-2/2001, o Decreto nº 5.450 de 31 de maio de 2005, o Decreto nº 7.174, do Decreto nº 8.135, de 4 de novembro de 2013, e 12 da maio de 2010, o Decreto nº. 2.271, de 07 de julho de 1997, a Instrução Normativa nº 02/2008 da SLTI/MPOG e nº 04/2014 da SLTI/MPOG, as Portarias nº STI/MP 20/2016; Cade 79/2012 e 88/2016; e MJ 3.530/2013 e, subsidiariamente, pela Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores.

1. CLAUSULA PRIMEIRA - DA VINCULAÇÃO

1.1. O presente **CONTRATO** vincula-se, independentemente de transcrição, à Proposta do **CONTRATADO**, ao edital de licitação na modalidade Pregão Eletrônico nº 12/2016, com seus Anexos e os demais elementos constantes do Processo nº 08700.001964/2015-84.

PARÁGRAFO ÚNICO - Nenhuma alteração, modificação, acréscimo ou decréscimo, variação, aumento ou diminuição de quantidade ou de valores, especificações e disposições contratuais poderá ocorrer, salvo quando e segundo a forma e as condições previstas na Lei 8.666/93 e alterações posteriores.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1. Os serviços serão prestados mensalmente sob a forma de execução indireta no regime de Empreitada por Preço Global.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DO OBJETO

3.1. Contratação de serviços técnicos continuados de central de serviço e de sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações – TIC, para atendimento de demandas do Conselho Administrativo de Defesa Econômica – Cade, conforme as especificações, condições e exigências estabelecidas neste Contrato.

3.2. Descrição detalhada do objeto:

Grupo	Item	Serviço	Nível de Atendimento	Forma de contratação
1	1	Central de Serviço	Atendimento aos usuários	1º nível
			Suporte técnico aos usuários	2º nível
				Preço fixo com níveis mínimos de serviços

2	Sustentação do ambiente de TIC	Gerência de suporte técnico	3º nível
		Suporte a banco de dados	3º nível
		Suporte a infraestruturas unificadas	3º nível
		Suporte a segurança de redes	3º nível

4. CLÁUSULA QUARTA - DESCRIÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

4.1. O grupo de Central de serviço é responsável pelo atendimento aos usuários internos e externos dos serviços de TIC do Cade, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em 1º e 2º nível e/ou classificando e escalando as requisições e incidentes para o nível seguinte. A atuação deste serviço é relativa a todos os recursos computacionais dos usuários de TIC, tais como: estações de trabalho, periféricos, sistemas, produtos corporativos, soluções e serviços disponíveis na intranet e internet, além do atendimento de 1º nível das demandas das outras coordenações da Diretoria Administrativa (logística, recursos humanos, processual, etc).

4.2. O atendimento e suporte aos usuários será realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa, utilizando o sistema de gestão de requisições e a base de conhecimentos informatizada, que conterão as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas ou falhas em sistemas e equipamentos.

4.3. O grupo Central de Serviço é composto pelos seguintes serviços que serão detalhados abaixo:

4.3.1. Serviço de Atendimento aos usuários

4.3.1.1. Principais atividades a serem executadas

Temas	Atividades
Acesso a internet	<ul style="list-style-type: none"> Criação de senha para acesso em rede <i>wireless</i>; Orientação para configuração de acesso rede corporativa <i>wireless</i> para reuniões; Execução do <i>script</i> de configurações adicionais nos <i>browsers</i> de acesso à internet; Apoio aos usuários na utilização de aplicativos ("<i>browsers</i>") para acesso à internet, gerenciadores de <i>email</i> e <i>intranet</i>.
Central de serviço	<ul style="list-style-type: none"> Execução da abertura, agrupamento em categoria e direcionamento de chamados a outros times quando não for do primeiro nível através do sistema de gestão de demandas; Retorno das chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato; Esclarecimento, informação e orientação dos técnicos de segundo nível, resoluções de problemas; Geração de relatórios semanais dos atendimentos realizados e seu encaminhamento a equipe de fiscalização do contrato; Realização de pesquisas mensal junto aos usuários de serviços para aferição o índice de satisfação em relação aos serviços; Auxílio técnico 2º nível com chamados de maior prioridade caso ocorra sobrecarga de demanda de chamados; Acesso remoto as estações de trabalho dos usuários para resolver chamados; Atualização das informações cadastrais dos usuários no sistema da central de serviços técnicos, quando detectada a necessidade; Análise e registro das soluções de ocorrências mantendo um histórico. Verificação junto aos usuários o pleno atendimento de suas demandas para o fechamento dos chamados; Auxílio dos usuários nas funcionalidades básicas dos <i>softwares</i> de plataforma básica; Deteção de ocorrências de falha na utilização dos aplicativos de escritório (mensagens de erro); Recebimento, registro e encaminhamento das sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos; Esclarecimento das dúvidas e fornecimento de orientação e suporte 1º nível aos usuários em relação ao uso de aplicativos e sistemas corporativos de informação do órgão.
Dispositivos móveis	<ul style="list-style-type: none"> Configuração de nova senha para celulares mediante troca de senha de rede; Configuração de acesso a rede <i>wireless</i> para celulares; Configuração de acesso a <i>e-mail</i> corporativo.
Estações de trabalho e <i>notebook</i>	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento dos chamados relativos a ferramentas de escritório; Apoio na recepção, montagem e teste de <i>software</i> e <i>hardware</i> adquiridos ou devolvidos pelo Cade; Instalação, configuração e remoção <i>softwares</i> corporativos; Atualização dos sistemas corporativos, sistemas operacionais e aplicativos de escritórios; Instalação, configuração e solução de problemas às soluções <i>streaming</i> vídeo e áudio conferência; Análise e correção de erros na utilização dos aplicativos de escritório; Instalação e configuração dos <i>softwares</i>, <i>hardwares</i> e periféricos utilizados nas estações de trabalho dos usuários do Cade; Inventariar, controlar, movimentar, instalar, remanejar e remover os equipamentos de informática como <i>hardware</i> e <i>softwares</i>.
Orientação aos usuários	<ul style="list-style-type: none"> Na utilização de aplicativos de escritório; Para impressão de arquivos; Para realização de <i>backups</i>; Sobre a utilização de pendrivers e outros dispositivos;

	<ul style="list-style-type: none"> • Para utilização de recursos do sistema operacional e aplicativos de escritório; • Aos visitantes quanto ao acesso a rede <i>wireless</i>; • Aos usuários quanto ao acesso a rede <i>wireless</i>; • Para abertura dos chamados no sistema de gestão de demandas; • Aos usuários sobre a impressão; • Sobre utilização dos sistemas internos.
Quanto aos Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> • Abertura e acompanhamento de chamados de garantia junto ao fornecedor de equipamentos e <i>softwares</i>.
Serviços de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Registro no sistema de gestão de demandas todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas; • Acompanhamento da situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa; • Fechamento dos incidentes no sistema de gestão de demandas, quando o atendimento for concluído; • Manutenção da base de Respostas a Perguntas Frequentes (FAQ <i>Frequently Asked Questions</i>) para consulta e autoatendimento dos usuários; • Execução de outras atividades típicas de Central de Serviços.
Telefonia	<ul style="list-style-type: none"> • Orientação sobre utilização de aparelhos para usuários; • Auxílio os usuários nas funcionalidades da telefonia; • Solicitação junto a Unidade de Patrimônio o remanejamento do equipamento Auxílio em configurações de aparelhos discagem abreviada, toques e bloqueios, etc.
Usuários	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro/Atualização dos dados cadastrais dos usuários; • Atendimento aos chamados com saudação padronizada a ser definida pelo Cade; • Realização dos contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe; • Informar o estado dos serviços, incidentes e sobre o andamento de suas solicitações aos usuários; • Retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido; • Dar suporte às mudanças e informar aos usuários sobre o agendamento de mudanças; • Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos; • Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados; • Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC; • Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte à rede sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática, predial e uso em geral; • Realização de pesquisa de satisfação com os usuários Registro de sugestões de usuários; • Contribuição para a identificação de necessidades de treinamento dos usuários de serviços.

4.3.1.2. Requisitos de qualificação profissional para execução do serviço

Requisitos	Descrição
Obrigatórios	<ul style="list-style-type: none"> • Ensino médio completo e estar cursando graduação em nível superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área; • Conhecimento em configuração e instalação de <i>hardware</i> e <i>softwares</i>, sistemas operacionais e ferramentas de escritório, • Mínimo de seis meses de experiência na área de atendimento de suporte técnico em tecnologia da informação.

4.3.2. Serviço de suporte técnico aos usuários

4.3.2.1. Principais atividades a serem executadas

Temas	Atividades
Acesso à internet	<ul style="list-style-type: none"> • Criação de senha para acesso em rede <i>wireless</i>; • Orientação para configuração de acesso à rede corporativa <i>wireless</i> para reuniões; • Execução do <i>script</i> de configurações adicionais nos <i>browsers</i> de acesso à internet; • Apoio aos usuários na utilização de aplicativos ("<i>browsers</i>") para acesso à internet, gerenciadores de <i>email</i> e <i>intranet</i>. • Verificação e ajuste das configurações para acesso à <i>Internet</i>; • Configuração do navegador e página inicial; • Configuração do <i>proxy</i> em navegador; • Instalação e remoção do navegador; • Instalação e configuração de certificados digitais para acesso a páginas na internet.

4.3.2.2. **Requisitos de qualificação profissional para execução do serviço**

Requisitos	Descrição
Obrigatórios	<ul style="list-style-type: none"> • Ensino médio completo e estar cursando graduação em nível superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. • Conhecimento em configuração e instalação de <i>hardware</i> e <i>softwares</i>, sistemas operacionais e ferramentas de escritório, • Mínimo de um ano de experiência na área de atendimento de suporte técnico em tecnologia da informação; • Possuir certificação MCITP – <i>Enterprise Desktop Support Technician Windows7</i> (ou versão superior) e ITIL V3

4.3.3. **Serviço de Gerência de Suporte Técnico**

4.3.3.1. Suporte técnico especializado de 3º nível, responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, de capacidade, de disponibilidade, de continuidade de serviços e de configuração relativo à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualizações das soluções referentes aos ambientes de TIC da CONTRATANTE. Também terá como tarefa a alimentação da base de erros conhecidos e de conhecimento.

4.3.3.2. **Principais atividades a serem executadas**

Temas	Atividades
Gerência de Suporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos; • Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI; • Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho (<i>desktops</i> e <i>notebooks Windows XP, 7, 8 e superiores</i>), de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo Cade, a fim de implementar as políticas de conformidade para os <i>desktops/notebooks</i> corporativos; • Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos equipamentos de infraestruturas de <i>Datacenter</i>, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo Cade, a fim de implementar as políticas de conformidade para os <i>desktops/notebooks</i> corporativos; • Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e de serviços e na disponibilidade da infraestrutura; • Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade; • Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução das atividades; • Garantir que normas internas do Cade sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA; • Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem, nas funções relativas a esta equipe; • Participar de reuniões com representantes do Cade para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados; • Disponibilizar os relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários; • Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação dos usuários, a partir dos chamados finalizados em primeiro nível no sistema de requisição de serviço; • Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais; • Efetuar a constante análise do fluxo de chamadas e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das equipes; • Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados; • Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas; • Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos • Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente; • Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência; • Implantar as melhorias solicitadas pelo Cade; • Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização as disciplinas de ITILv3; • Supervisionar os serviços de nível 1, 2 e 3 presentes neste Contrato; • Elaborar e propor plano de execução para os serviços contratados e organizar a alocação de turnos e de profissionais, caso necessário; • Propor e elaborar scripts da base de conhecimento; • Apoiar o Cade no processo de planejamento para aquisição de recursos tecnológicos; • Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do Cade, de scripts e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas e disponibilizadas na base de dados de erros conhecidos, acessível à equipe de atendimento a usuários do Cade; • Analisar incidentes e estatísticas operacionais; • Acompanhar o prazo para resolução de chamados, eventos e incidentes; • Alimentar o sistema de gerenciamento de demandas da Central de Serviços a usuários com as informações colhidas sobre o andamento das demandas; • Elaborar relatório gerencial de serviços; • Acompanhar e auditar o encerramento de todos os incidentes solucionados, incluindo o contato com o usuário interessado e o fechamento destes incidentes no sistema de gerenciamento de demandas da central de serviços técnicos;

- Verificar as demandas que se enquadram como incidentes e alterar o tipo;
- Encaminhar os incidentes para os servidores da CGTI, quando essas não puderem ser solucionadas pela central de serviços a usuários ou pelo suporte técnico aos usuários;
- Analisar os serviços e estatísticas operacionais;
- Acompanhar o prazo para cumprimento de serviços;
- Apoiar na elaboração do catálogo de serviços de TI segundo as normas da STI/MP Gerenciar a execução dos serviços de suporte local;
- Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
- Efetuar supervisão em tempo real dos profissionais que prestam serviços contratados;
- Publicar no sistema de gestão de demandas e informar imediatamente à CGTI e aos demais interessados a ocorrência de incidentes e problemas críticos;
- Acompanhar junto aos demais setores do Cade o prazo para resolução de incidentes e problemas;
- Alimentar o sistema de gestão de demandas com as informações colhidas sobre o andamento da solução do incidente ou problema;
- Avaliar a existência, a clareza e a qualidade das informações disponibilizadas na base de conhecimento, corrigindo-as, melhorando-as continuamente e realimentando o processo de gestão da informação;
- Agrupar incidentes registrados que tenham a mesma origem;
- Verificar as demandas que se enquadram como incidentes e alterar o tipo;
- Realizar o encerramento dos incidentes e problemas solucionados pelos servidores do Cade, incluindo o contato com o usuário interessado e o fechamento no sistema de gestão de demandas;
- Organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças a fim de disponibilizar as informações necessárias à melhoria da eficiência e eficácia do atendimento de suporte a clientes;
- Validar, registrar e manter atualizada base de dados de mudanças do sistema de gestão de suporte disponibilizado pelo Cade, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação). A atualização de dados deverá ser feita a partir da análise de ocorrências e registros produzidos pelos profissionais de telessuporte e suporte local;
- Manter atualizada base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários, a partir da análise de ocorrências e de registros produzidos pelos serviços de telessuporte e suporte local;
- Analisar os registros que eventualmente tenham sido mal avaliados na Pesquisa de Satisfação para identificar oportunidades de melhoria na prestação do serviço e formas de prevenir novas ocorrências do problema identificado;
- Gerenciar os registros de atendimento em cada período, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões definidos e identificar falhas no atendimento (relacionadas ao preenchimento dos campos, precisão e objetividade do campo "Logs", uso da linguagem escrita, etc.) e oportunidades de melhoria (orientação, disseminação de melhores práticas);
- Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos da produção da informação no âmbito da execução contratual, assim como do uso e cobertura da base de conhecimento;
- Suportar a criação, divulgação e acompanhamento de planos de ação com vistas a implantar as melhorias identificadas nas diversas análises realizadas ao longo do mês;
- Descrever, em conjunto com servidores do Cade, as posturas técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços prestados;
- Definir, em conjunto com servidores do Cade, o nível de controle e de detalhamento de dados a serem utilizados para a execução dos serviços;
- Zelar pela conservação e pelo uso adequado dos equipamentos, mobiliários e demais bens de propriedade do Cade colocados à disposição das equipes de prestação de serviços, para realização de suas atividades, bem como responder por eventuais danos ou extravios de tais bens;
- Definir, em conjunto com servidores do Cade, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários;
- Consolidar o relatório gerencial de serviços agrupando as informações dos serviços de Central de Serviços, suporte técnico aos usuários, serviço de suporte a banco de dados, serviço de suporte à infraestruturas unificadas, serviço de suporte a segurança de redes e serviço de gerência de suporte técnico e elaborar mensalmente a versão final do relatório gerencial de serviços que será entregue ao Cade;
- Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- Interagir com as demais equipes que acessam os armários de telecomunicações para monitorar, registrar e informar os limites de atuação de cada equipe e para contribuir com a solução de problemas que envolvam ou impactem a área de atuação dessas equipes;
- Gerenciar a execução dos serviços de suporte local afetos à operação dos elementos de redes nos armários de telecomunicações;
- Manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento;
- Fazer e manter atualizado, no mínimo com frequência mensal, levantamento de disponibilidade de portas nos *switches*;
- Apoiar a definição e comunicar o padrão de organização dos cabos nos armários de telecomunicações;
- Documentar a organização dos armários e preparar plano de ação para corrigir possíveis desvios encontrados;
- Elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades referentes aos armários de telecomunicações;
- Realizar pesquisas periódicas de satisfação de usuários sobre os serviços prestados;
- Executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de armários de telecomunicações;
- Verificar conectividade de todos os pontos de rede após atividades de arrumação de armários de telecomunicações;
- Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do Cade, de roteiros de atuação e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas. A base de conhecimento deve estar acessível à equipe de Gestão de TI do Cade;
- Executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de incidentes e de problemas;

	<ul style="list-style-type: none"> • Executar outros serviços correlatos ao gerenciamento da Central de Serviços.
--	--

4.3.3.3. **Requisitos de qualificação profissional para execução do serviço**

Requisitos	Descrição
Obrigatórios	<ul style="list-style-type: none"> • Diploma, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, de conclusão de curso superior, na área de processamento de dados, redes de computadores ou área afins de tecnologia da informação; • Experiência mínima de 5 (cinco) anos em gestão de infraestrutura de TI bem como em atividades de gestão de serviços; • Experiência em gerenciamento de projetos; • Certificação Profissional MCSA: <i>Windows Server 2012</i>, CCNA R&S - <i>Cisco Certified Network Associate Routing & Switching</i> e <i>ITIL Service Capability - OSA – Operational Support And Analysis</i> (Suporte Operacional e Análise).

5. **CLÁUSULA QUINTA - SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE TIC**

5.1. O grupo de Sustentação do Ambiente de TIC consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de *hardware*, *software* e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, *appliances*, aplicações de rede, servidores de aplicação, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços. A sustentação da infraestrutura de TIC deve garantir a disponibilidade dos recursos e sistemas de informação, a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte da instituição.

5.2. O grupo Sustentação do Ambiente de TIC é composto pelos seguintes serviços que serão detalhados abaixo:

5.2.1. **Serviço de suporte a banco de dados**

5.2.1.1. **Principais atividades a serem executadas**

Temas	Atividades
Banco de Dados	<ul style="list-style-type: none"> • Instalar, configurar, administrar e sustentar os servidores de banco de dados e produtos correlatos; • Administrar bancos de dados e objetos de dados (criação, alteração e manutenção de tabelas, <i>views</i>, <i>stored procedures</i>, <i>triggers</i>, <i>Functions</i>, etc.); • Gerenciar a disponibilidade e performance de banco de dados; • Elaborar projeto, criação e teste do banco de dados inicial; • Realizar o dimensionamento, resiliência, capacidade de volume, etc, dos bancos de dados; • Subsidiar o Cade quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) existentes no ambiente; • Executar consultas de validação de dados no SGBD; • Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidades do Cade; • Executar cargas de dados nos SGBD de produção/homologação/desenvolvimento/treinamento/testes, a partir de requisição do Cade; • Instalar patches e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais equipes especializadas envolvidas; • Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança do Cade; • Manter os SGBD em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho; • Executar <i>backups</i> e <i>restores</i> dos bancos de dados; • Executar testes periódicos para garantir a recuperação dos <i>backups</i> de acordo com as determinações do Cade; • Manter políticas de replicação de dados e de <i>backup</i> e <i>restore</i> dos SGBD's, documentação dos procedimentos de <i>backup</i> e <i>restore</i>, seguindo os padrões estabelecidos pelo Cade; • Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBD, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (<i>parallel query</i>) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's em esquemas OLTP e OLAP; • Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados; • Administrar e configurar os SGBD seguindo as práticas de segurança do Cade; • Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações; • Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas; • Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD; • Executar <i>scripts</i>, <i>jobs</i> e demais tarefas relacionadas com a administração de bancos de dados; • Criação e alteração estrutural em objetos internos do Banco de Dados; • Sugerir e implantar sistemas de alta-disponibilidade, <i>cluster</i>, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos; • Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de <i>clusters</i> e sistemas de balanceamento de carga; • Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de <i>software</i>; • Apoiar a equipe especializada de apoio Suporte a Infraestruturas Unificadas no processo necessário para integrar os perfis dos usuários que farão acesso a bases de dados; • Disponibilizar as interfaces de monitoramento das ferramentas utilizadas pelo Cade, devidamente configuradas com os <i>scripts</i> de monitoramento dos serviços de banco de dados, para utilização pela equipe especializada de apoio Suporte a Infraestruturas Unificadas;

- Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados;
- Subsidiar os servidores do Cade na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área;
- Gerenciar a qualidade de serviços providos aos usuários dos sistemas do Cade e aos demais órgãos parceiros;
- Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados;
- Produzir, conferir e executar SQL scripts nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados;
- Criação de scripts para ETL destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino. Inclui-se nessa atividade a migração de bases de dados de produção para homologação/desenvolvimento/teste/treinamento, a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de Business Intelligence e a transformação/limpeza de base de dados;
- Gerenciamento da disponibilidade e performance (*tunning*) de banco de dados;
- Análise e correção dos planos de execução de comandos DML para otimização do desempenho em esquemas OLTP e OLAP;
- Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados;
- Geração de relatórios relacionados à performance e integridade do banco de dados;
- Atuar em sintonia com a equipe de Mineração de Dados do Cade;
- Apoiar na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento, baseandose na utilização atual de recursos;
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados. Garantir a consistência e a segurança das informações;
- Manutenção de modelos, padrões, dicionários, nomes, tipos de dados;
- Garantia de integridade das informações recuperadas e cópias de segurança previamente efetuadas por rotinas agendadas e documentadas seguindo padrões de retenção;
- Definição dos níveis de integridade e segurança dos dados nos diversos níveis Definição dos dados necessários à obtenção das informações;
- Recuperação de informações em situações de desastre;
- Criação / alteração de *triggers, stored procedures e functions*;
- Alteração de privilégios de acesso aos bancos de dados;
- Criação / alteração de usuário e senha para acesso aos bancos de dados Aplicação de *service packs, patches & hotfixe*;
- Análise de desempenho de banco de dados;
- Documentação / atualização do ambiente de banco de dados;
- Checagem de modelagem das bases de dados;
- Administrar sistemas de *backup* e recuperação de bancos de dados;
- Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos sistemas gerenciadores de banco de dados, propondo as medidas corretivas necessárias; Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento, baseando-se na utilização atual de recursos;
- Administrar (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação, criação e/ou alteração de SGBD's, bancos de dados;
- Administrar os objetos de banco de dados, tais como, índices, tabelas, *views, constraints, sequências, snapshots e stored procedures, locks*, para controle e segurança de sua utilização;
- Definir *triggers* para a geração de eventos de alerta sobre aspectos relacionados à performance ou integridade do banco;
- Executar procedimentos com o objetivo de obter a melhor performance do banco de dados, como *tunning, indexação, etc*;
- Monitorar o uso, volume de transações, usuários conectados, tempo de resposta, nível de concorrência, etc;
- Criação e alteração estrutural em objetos internos do Banco de Dados Alteração de informações de Banco de Dado;
- Configurações do Banco de Dados;
- Elaborar, manter e instalar os *scripts* e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas pelo Cade, para a realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos serviços de banco de dados: indisponibilidade do serviço, queda *delisteners*, limite crítico de espaço disponível para armazenamento, falhas de performance e gargalos. O intervalo da checagem automática dos parâmetros deverá ser definido de forma a obter o menor tempo possível entre as checagens sem comprometer, excessivamente, a performance do equipamento monitorado;
- Identificação, notificação e gerenciamento de eventos relacionados à segurança e auditoria do banco de dados;
- Armazenar, em área a ser definida pela CGTI, dos logs resultantes do processo de monitoramento dos serviços de banco de dados;
- Atualizar a Base de Conhecimento da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC com as informações sobre como executar os procedimentos realizados pelo serviço, com telas explicativas e notas informativas;
- Registrar no CMDDB (Configuration Management Database) da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, todas as modificações realizadas sobre os Itens de Configuração tratados por este serviço, bem como os relacionamentos desses ICs com os demais ICs do CMDDB, mantendo sempre atualizada a última situação da configuração desses ICs no Banco de Dados;
- Implementar os controles selecionados para tratamento de riscos e executar os Planos de Teste de Validação relacionados aos ativos de banco de dados.

5.2.1.2. **Requisitos de qualificação profissional para execução do serviço**

Requisitos	Descrição
Obrigatórios	<ul style="list-style-type: none"> • Diploma, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, de conclusão de curso superior, na área de processamento de dados, redes de computadores ou área afins de tecnologia da informação; • Possuir experiência mínima de 03 (três) anos de atuação em administração de bancos de dados Microsoft SQL Server, Postgres e MySQL;

- Possuir conhecimento em sistemas operacionais Linux e *Windows Server*;
- Certificação MCSA: SQL Server 2012 ou superior, MySQL 5.6 *Database Administrator*, ITIL V3.

5.2.2. **Serviço de Suporte à Infraestruturas Unificadas**

5.2.2.1. **Principais atividades a serem executadas**

Temas	Atividades
Sistemas operacionais e exchange	<ul style="list-style-type: none"> • Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local com sistema operacional Windows Server e Linux através de alta disponibilidade e cluster de serviços; • Instalar, configurar, atualizar e gerenciar a solução monitoramento de servidores e serviços (DAP, LDAP, Active Directory, DHCP, WSUS, File System, Directory Services, DNS/WINS, NTP, GPO etc); • Atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TIC, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada à realidade do Cade; • Aplicar patches correção e atualizar a versão das ferramentas utilizadas pelo Cade para gerenciamento de Directory Services; • Registrar no CMDB (Configuration Management Database) da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC do Cade, todas as modificações realizadas sobre os Itens de Configuração tratados por este serviço, bem como os relacionamentos desses ICs com os demais ICs do CMDB, mantendo sempre atualizada a última situação da configuração desses ICs no Banco de Dados; • Instalação e manutenção de servidores de impressão em ambiente Windows e/ou Linux; • Elaboração e manutenção de scripts de logon e diretivas de grupo (Group Policies) com o objetivo de automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) do Cade; • Instalar, configurar e gerenciar o Microsoft Exchange Server 2010 ou superior em cluster na plataforma Windows Server 2008,2008R2e 2012 ou superior, com implementação de balanceamento de carga e de tecnologias de acesso as caixas postais através de Outlook Anywhere, OWA (Outlook Web Access - HTTPS), MAPI e ActiveSync para telefonia móvel; • Criar, configurar e manter zonas DNS forward e reverse zones; • Criar, configurar e manter registros em zonas DNS • Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft; • Instalar, configurar e manter a Autoridade Certificadora Local (AC) integrada ao Active Directory, gerar certificados e realizar assinaturas; • Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede (WDS – Windows Deployment Services); • Administração e configuração do servidor de listas de mensagens, inclusão, exclusão e bloqueio de listas; • Suporte às atividades de manutenção de caixas postais de usuários e listas de distribuição/grupos no ambiente de correio eletrônico; • Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e a administração dos dados do serviço de diretório; • Instalação, configuração, sustentação e monitoramento dos componentes envolvidos na solução de correio eletrônico, tais como webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP; • Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens, contas de e-mail de usuários; • Configuração, sustentação e execução de políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários, e alterar tais quotas mediante requisição; • Gerenciar as áreas de quarentena de mensagens; • Criar e manter as “deny lists” e “allow lists” institucionais; • Garantir a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas, de acordo com as Políticas de Segurança da Informação e Comunicações do Cade; • Checagem, monitoramento e análise de mailbox database e transaction logs; • Checagem, monitoramento e análise do serviço de correio logs, alertas e eventos; • Restauração granular de caixa postal institucional / usuário; • Resolução de ocorrências (falhas) no envio e/ou recebimento de mensagens eletrônicas; • Ajustes de configurações de ActiveSync, IMAP e tecnologias congêneres para dispositivos móveis; • Ativação / desativação / configuração do serviço de mensagens unificadas; • Desfragmentação de bases de dados; • Criação, alteração e exclusão de conectores para roteamento de mensagens; • Instalar, configurar, monitorar e manter em funcionamento os servidores de aplicações web, tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss, Zope, Nginx, ou outros utilizados pelo Cade bem como implantar, migrar e sustentar aplicações em ambientes de produção, teste, treinamento, desenvolvimento e homologação. • Realizar a consolidação e virtualização, clusterização de serviços e implementar soluções para distribuição de carga nos Servidores de Redes e de Armazenamento.
Infraestrutura de Datacenters	<ul style="list-style-type: none"> • Instalar, configurar e gerenciar os dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, unidades robotizadas de fita magnética, etc; • Gerenciar os componentes e <i>Network Attached Storage (NAS)</i>, <i>Storage Area Networks (SANs)</i>, e <i>Content Addressable Storage (CAS)</i>, tais como <i>switches Fibre Chanel</i>, controladoras, discos etc;

	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorar os seguintes parâmetros de funcionamento dos componentes das SANs, DAS, NAS e CAS: disponibilidade dos equipamentos, ocupação de espaço, consumo de banda por controladoras/LUNs, falhas de performance e gargalos; solução de backup e archive e armazenar, em área a ser definida pela CGTI, dos logs resultantes do processo de monitoramento de <i>storage & archive</i>; • Instalar, configurar e gerenciar solução de <i>Backup</i> e <i>Archive</i> utilizada pelo Cade nos servidores de aplicações e serviços, e garantir o seu correto funcionamento de acordo com as políticas do Cade; • Elaborar, manter e instalar <i>scripts</i> e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas pelo Cade, para a realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos componentes das SANs, DAS, NAS e CAS: indisponibilidade do equipamento, ocupação de espaço, excesso de consumo de banda por controladoras/LUNs, falhas de performance e gargalos, queda de performance abaixo do limite crítico aceitável. O intervalo da checagem automática dos parâmetros deverá ser definido de forma a obter o menor tempo possível entre as checagens sem comprometer, excessivamente, a performance do equipamento monitorado.
<p>Rede e Telefonia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Configurar e sustentar os componentes – <i>hardware, software</i> e serviços que suporta toda a solução de telefonia IP • Administrar, manter a configuração dos usuários do <i>Microsoft Active Directory</i> visando sua integração entre as soluções <i>IP Cisco, Microsoft Exchange 2010</i> (ou superior), <i>Unified Messaging</i> e <i>Cisco Presence Server</i>; • Criação, alteração e manutenção das configurações de ramais dos usuários suportados pela central <i>Cisco Unified Call Manager</i>, versão 7.x ou superior; • Configuração e manutenção dos planos de roteamento da solução <i>Call Manager</i> da Cisco, incluindo o bloqueio e desbloqueio de ramais; • Sustentação do servidor de Presença; • Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade (adequação aos padrões de configurações estabelecidos pelo órgão) dos serviços de telefonia IP; • Manter atualizado na Base de Conhecimento da solução da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC com as informações sobre como executar os procedimentos realizados e fluxos operacionais para o ambiente de Telefonia IP do Cade, com telas explicativas e notas informativas; • Planejar, implantar, configurar, administrar, sustentar a infraestrutura e os ativos de rede de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação do Cade; • Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede; • Gerenciar enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, ATM, Frame Relay ou MPLS; • Elaborar e manter atualizada a documentação e mapeamento de topologia de infraestrutura de rede; • Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede garantindo a consistência e a segurança das informações. • Configurar e operar os ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento dados (Storage Area Network – SAN) e ao backup via rede. • Sustentar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede bem como criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP do Cade para melhorar o throughput ou promover balanceamento de carga. • Instalar, administrar e sustentar serviços adicionais de rede, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, RSYSLOG, dentre outros. • Sustentação dos serviços de rede IP (VLAN's, máscaras de rede, subredes, DNS, DHCP, WINS, Proxy, RAS, etc.); • Sustentação das soluções de gerenciamento e monitoramento de ativos de rede, serviços de rede, serviços de TI, servidores, etc. e armazenar, em área a ser definida pela CGTI, os logs resultantes do processo de monitoramento de redes. • Suporte à configuração, implantação de padrões de Quality of Service (QoS) e política de controle de tráfego;

5.2.2.2. **Requisitos de qualificação profissional para execução do serviço**

Requisitos	Descrição
Obrigações	<ul style="list-style-type: none"> • Diploma, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, de conclusão de curso superior, na área de processamento de dados, redes de computadores ou área afins de tecnologia da informação • Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades relacionadas a administração da solução de Redes e Tecnologias de Armazenamento, Infraestrutura de <i>DataCenter</i>, Infraestrutura de Alta Disponibilidade, Sistemas Operacionais Windows e Linux, Virtualização de Servidores em <i>Hyper-V</i>, Servidores de Aplicação JBOSS, Tomcat, IIS, Apache; Redes de Dados, Servidores de <i>Emails Exchange 2010</i>, infraestrutura de redes, redes sem fio e telefonia IP Cisco. • Certificação Profissional exigida: CCNA R&S - <i>Cisco Certified Network Associate Routing & Switching</i>; MCSA: <i>Windows Server 2012</i> ou superior e ITIL V3

5.2.3. **Suporte à Segurança de Redes**

5.2.3.1. **Principais atividades a serem executadas**

Temas	Atividades
Segurança da Informação	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Institucional do Cade (POSIC) e demais normas estipuladas pelo Cade. • Instalar e customizar <i>softwares</i> aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de rede adquiridos e/ou homologados pelo

CONTRATANTE.

- Apoiar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de Infraestrutura, fábrica de *software*, serviço de atendimento ao usuário e gestores de TI.
- Fornecer suporte técnico para o Cade em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações.
- Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação.
- Gerar e consolidar para o Cade, no âmbito de sua equipe de tratamento e resposta a incidentes de rede, os relatórios de ataques e vulnerabilidades nos ambientes de TI, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de *patches* e *fixes*, implementação de sistemas de proteção – antivírus, IPS, *firewall*, *proxy*, etc.)
- Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo a verificação de funcionamento, monitoramento e testes de sincronismo do serviço NTP ou outros utilizados pelo CONTRATANTE.
- Consolidar, em manuais e *scripts*, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pelo Cade.
- Administrar a aplicação de políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio.
- Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO sobre Segurança da Informação.
- Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
- Realizar testes de vulnerabilidades periódicos conforme as melhores práticas de Segurança da Informação.
- Apoiar a elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços para a área de TI (ITSCM), realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a Política de Gestão de Continuidade de Negócios (PGCN) do Cade.
- Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto.
- Executar as rotinas de operação e administração do *firewall* corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação nas plataformas *Checkpoint*, Cisco, McAfee ou outras que vierem a ser utilizadas pelo Cade.
- Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos parceiros via rede WAN e *Internet*, e os acessos remotos seguros dos usuários nas plataformas Cisco e *Checkpoint*, ou outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
- Administrar as soluções de VPN SSL para acesso externo via *browser* à *intranet* cooperativa.
- Apoiar o Cade na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos *logs* e demais registros de eventos existentes no ambiente de TI.
- Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de *proxie cache* de acesso à *Internet*, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas da plataforma *Checkpoint* ou outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
- Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos servidores da plataforma EPO (McAfee) e outras que vierem futuramente a ser utilizadas pelo Cade.
- Administrar, em conjunto com a equipe especializada em sistemas de comunicação e mensagens eletrônicas, as soluções de detecção e bloqueio de *spams* e *e-mails* maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de *malwares* e garantindo o bom funcionamento das plataformas *Checkpoint* e McAfee, ou outras que porventura venham a ser implementadas no Cade.
- Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE.
- Administrar solução contra APTs (*Advanced Persistent Threats*), para localização e mitigação de ameaças, e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de APTs.
- Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – *Data Loss Prevention*) no ambiente corporativo.
- Fazer uso de *sniffers* e *scanners* para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).
- Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS, DIAMETER e Kerberos.
- Apoiar à execução das atividades das demais equipes de suporte especializado no que tange à segurança da informação.
- Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.
- Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais.
- Apoiar o Cade em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação.
- Apoiar na elaboração de planos de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade do Cade, que deverá ser mantido atualizado continuamente. Este plano servirá de referência para elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TI.
- Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos *appliances* e demais ativo de segurança da informação.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança garantindo a consistência e a segurança das informações.
- Executar as atividades de gerenciamento e manutenção de contas, cadastros e permissões de acesso dos usuários dos diferentes sistemas corporativos do Cade.
- Implementar as políticas de segurança de TI no que concerne à concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados.
- Realizar a integração dos serviços de diretório e de bases de dados de usuários com as aplicações em diferentes ambientes do Cade.
- Configurar as estruturas de dados de acordo com o estabelecido pela Coordenação Geral de TI, e integrar por meio de conectores específicos a ferramenta de gestão de identidade aos serviços de diretório LDAP e *Active Directory*.
- Integrar por meio de conectores específicos a ferramenta de gestão de identidade às bases de dados institucionais de registro de servidores/prestadores de serviços.
- Realizar o cadastramento, alteração e bloqueio de contas dos usuários nos diferentes serviços de diretório e bases de dados dos sistemas, a partir das requisições encaminhadas e devidamente autorizadas pela Coordenação Geral de TI ou pela área gestora dos sistemas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar em conjunto com as equipes prestadora de serviço de Suporte a Infraestrutura Unificadas no gerenciamento dos usuários dos serviços de diretório <i>Active Directory</i> e LDAP, respectivamente bem como no gerenciamento dos usuários responsáveis pela gestão de conteúdo dos Portais Zope/Plone. • Atuar em conjunto com a equipe prestadora de Serviço de Suporte a Bancos de Dados no gerenciamento dos usuários responsáveis pelo acesso aos bancos de dados corporativos. • Atuar em conjunto com a equipe de prestação de Serviços de Suporte a Infraestruturas Unificadas no gerenciamento dos usuários e permissões de acesso à rede. • Acompanhar, em conjunto com a área responsável do Cade, as implantações e revogações de permissões de usuários corporativos a serviços específicos. • Implementar políticas globais de acesso aos sistemas informatizados. • Zelar pela segurança das informações, mantendo a consistência das permissões de acesso aos sistemas. • Elaborar e administrar a base de dados de registros históricos de alterações de perfis de acesso dos usuários. • Apoiar os processos de segurança da informação através do monitoramento e registro dos acessos efetuados pelos usuários, para fins de auditoria; • Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede <i>Windows Server</i> conforme definido pelo Cade; • Criar e homologar diretivas de grupo customizações e segurança em ambiente não produtivo; • Auxiliar nos testes de <i>backup</i> e <i>restore</i>, e apoiar a restauração a partir do <i>backup</i> de todos os serviços baseados em <i>Windows Server</i>; • Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos; • Criação, alteração e exclusão de grupos de segurança do servidor de correio; • Ajustes de configuração para permissões de envio de e-mail (<i>Send As / Send on behalf</i>); • Checagem, ajustes, monitoramento e análise de regras para antispam falso positivo, quarentena, liberação de <i>e-mails</i> bloqueados e listas de classificação (bloqueio e liberação); • Administração e sustentação, mediante autorização do Cade, de acessos externos à rede corporativa (VPN, etc.).
--	---

5.2.3.2. **Requisitos de qualificação profissional para execução do serviço**

Requisitos	Descrição
Obrigatórios	<ul style="list-style-type: none"> • Diploma, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, de conclusão de curso superior, na área de processamento de dados, redes de computadores ou área afins de tecnologia da informação; • Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades relacionadas a administração da solução de Segurança da Informação nas plataformas <i>Checkpoint</i>, <i>Mcafee</i> e <i>Cisco</i>; • Certificação <i>Check Point Certified Security Administrator (CCSA)</i>; <i>CCNA - Security</i> e <i>ITIL V3</i>.

6. **CLÁUSULA SEXTA - DAS CONDIÇÕES PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.1. Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviços exigidos – conforme definições previstas neste Contrato. Conforme definição da Instrução Normativa nº 02, de 30/04/2008, serviços continuados são aqueles “cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.

6.2. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.

6.3. Os requisitos gerais da solução e os requisitos de cada especialidade dos prestadores de serviços envolvidos na prestação de serviços estão definidos nas cláusulas anteriores. As habilidades envolvidas refletem o entendimento acerca do funcionamento das atividades do Cade, envolvendo também a execução de procedimentos de acordo com as regras de segurança vigente.

6.4. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação de serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos.

6.5. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os seus serviços de TIC da CGTI/Cade exigem e devem ser prestados. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, consideramos que as qualificações específicas são as mínimas necessária para atender os requisitos do CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos.

6.6. **CONDIÇÕES GERAIS:**

6.6.1. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da CGTI/Cade. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, mas os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associados aos serviços.

6.6.2. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

6.6.3. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos *ITIL*, *COBIT*, *NBR ISO/IEC 27000* e *PMBOK* – em suas versões atualizadas.

6.6.4. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede do Cade, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no Contrato.

6.6.5. Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

6.6.6. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/*softwares* e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo CONTRATANTE. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da CGTI/Cade.

6.6.7. A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para o CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim.

6.7. **LOCAL DO SERVIÇO**

6.7.1. Os serviços de atendimento presencial aos usuários deverão ser prestados nas dependências do Conselho Administrativo de Defesa Econômica – Cade, localizado no Setor de Edifícios de Utilidade Pública Norte – SEPN, Entrequadra 515, Conjunto D, Lote 4, Edifício Carlos Taurisano, CEP: 70770-504 - Brasília/DF. Os serviços serão considerados remotos quando a central de serviços realizar atendimento sem a visita presencial ao usuário utilizando softwares de conexão remota aprovados pela CGTI.

6.8. **DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO**

6.8.1. A disponibilidade do serviço será nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8:00 às 18:00;

6.8.2. Os chamados abertos em dia não útil ou fora do horário compreendido entre as 8:00 e 18:00, nos dias úteis, o prazo para cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço começa a ser contabilizado a partir do início do expediente normal do dia útil seguinte ao da abertura do chamado.

6.9. **CANAIS DE ACESSO AO SERVIÇO**

6.9.1. Os canais de acesso aos serviços são:

- a) Telefone a ser provido pelo Cade;
- b) Sistema de Gestão de Demandas;
- c) Chat interno provido pelo Cade;
- d) Chamados abertos por ferramentas de gerência e por meio de integração com outros sistemas, instalados na rede do Cade;
- e) *E-mail*.

6.10. **CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO**

6.10.1. O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados apresentado Anexo I-XI - Volumetria de serviços. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TIC, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

6.10.2. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo Cade, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

- a) **Impacto:** o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI do Cade. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.
- b) **Urgência:** a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TIC distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo.
- c) **Prioridade:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

6.10.3. A tabela abaixo define os critérios para definição do impacto das solicitações.

Tabela 1

Impacto	Fatos Determinantes
Muito alto	Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do Cade. Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis. Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à população. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP (Presidente, Conselheiro, Superintendente-Geral e Adjunto, Procurador-Geral, Economista-Chefe, Diretor Administrativo).
Alto	Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Presidência, Tribunal, Superintendência-Geral, Procuradoria, Departamento de Estudos Econômicos e Diretoria Administrativa). Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Médio	Falha que impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex: problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário). O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Baixo	A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários; O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Muito baixo	O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.

A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.
A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Tabela 2

Urgência	Fatos Determinantes
Muito alto	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. O sistema ou recurso é crítico ou sensível. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP (Presidente, Conselheiro, Superintendente-Geral e Adjunto, Procurador-Geral, Economista-Chefe, Diretor Administrativo).
Alto	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível; O sistema ou recurso é essencial.
Médio	O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. Definido para usuários comuns.
Baixo	Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.
Muito baixo	O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

6.10.4. Os critérios definidos de impacto e de urgência são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades abaixo.

6.10.5. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

Tabela 3

IMPACTO	URGÊNCIA				
	MUITO BAIXA	BAIXA	MÉDIA	ALTA	MUITO ALTA
MUITO ALTO	2	2	2	3	3
ALTO	3	3	3	4	4
MÉDIO	4	4	4	5	5
BAIXO	5	5	4	3	3
MUITO BAIXO	5	5	4	4	3

6.10.6. O Cade estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de “impacto” e “urgência”, seguindo as diretrizes estabelecidos na Tabela 1. O Catálogo de Serviços ao Usuário de TIC vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto. Os sistemas e recursos de TIC a serem suportados pela CONTRATADA estão no anexo Anexo I - III - Sistemas de TI Suportados (nº SEI 0220286), estabelecendo os requisitos de urgência para cada sistema ou recurso. Com base no cruzamento das informações, seguindo o disposto na Tabela 3, é definida a prioridade de cada atendimento. As classificações de “impacto” e “urgência” presentes dos sistemas e Catálogos de Serviços, Anexo I - II - Catálogo de Serviços de TI (nº SEI 0220286) poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TIC, de acordo com a necessidade do Cade.

6.10.7. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o “impacto” e a “urgência” definidos como “baixos”, e deverá ser definida na ferramenta de requisição de serviço uma data para sua execução.

6.10.8. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades “1” e “2” somadas não poderão exceder a 50% (cinquenta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridades “1” e “2” excedam o limite máximo de 50% das solicitações em um determinado mês, não será observado pelo Cade o Nível Mínimo de Serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade “3”).

6.10.9. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota. No caso da requisição ser feita por chamada telefônica, o TIT é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível). O registro do “TIT” é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

6.10.10. O tempo máximo para solução do chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 18:00h e 08:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TMS.

6.10.11. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na Tabela 3.

Tabela 4

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS)
1	Em até 05 min	Em até 1h
2	Em até 05 min	Em até 2h
3	Em até 05 min	Em até 4h
4	Em até 05 min	Em até 8h
5	Em até 05 min	Em até 24hs ou em data posterior específica ou programada

6.10.12. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser informada a CONTRATADA para acompanhar na análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para acompanhar na busca da sua causa raiz. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

6.10.13. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como "Muito Alto(a)", não importando a natureza do serviço afetado.

6.11. QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS:

6.11.1. Visando atender o padrão de qualidade dos Serviços exigidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

- Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.
- Fiscalizar regulamente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- Refazer todos os serviços que, a juízo da equipe de fiscalização do contrato, de forma fundamentada, não forem consideradas satisfatórias, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.
- Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

6.11.2. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através de ferramentas automatizadas. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios *edashboards*. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

- Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:
- Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.
- Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.
- Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

6.11.3. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços prestados, o CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial e fiscal, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

6.12. REMUNERAÇÃO

6.12.1. A prestação dos serviços será renumerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI do CONTRATANTE.

6.12.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais – em obediência ao disposto ao disposto nos artigos 15 e 17 da IN/SLTI/MPOG n°2/2008.

6.12.3. Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

6.12.4. Os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.

6.12.5. Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para o CONTRATANTE. O CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório. Caso haja contestação a CONTRATADA terá 05(cinco) dias úteis contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar.

6.12.6. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a fatura.

6.12.7. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser encaminhada à Coordenação-Geral de TI, acompanhada de cópias dos Relatórios de Fiscalização e dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, para que seja feito o pagamento correspondente.

6.12.8. Segue abaixo a forma de cálculo para a remuneração dos serviços:

$$Remuneração_{Mensal} = \left[\left(\frac{Valor\ Anual\ Contratado}{12} \right) - Ajuste_{Nivel\ de\ Serviço} \right]$$

Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

Valor Anual Contratado = Valor Total anual estabelecido em CONTRATO.

Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.

6.12.9. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

6.13. NÍVEIS DE SERVIÇOS E INDICADORES DE DESEMPENHOS MÍNIMOS

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

6.13.2. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no Anexo I - II Catálogo de Serviços de TI (nº SEI 0220286). No catálogo de serviços estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

6.13.3. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedecerem, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas na Tabela 7. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC ou na solução de *Business Intelligence*.

Tabela 5

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados.	Pontos	Maior ou Igual a 3,5 pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 21 divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 80,0% para cada nível de prioridade.
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TMS) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 21, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 80,0% para cada nível de prioridade.
INS4	Índice de recusa de serviço	Quantidade de chamados rejeitados por não atendimento da demanda do usuário	% (Percentual)	Menor ou igual 3% do total de chamados mensal
INS5	Índice de soluções documentadas com link para a Base de Conhecimento	Quantidade de chamados encerrados com documentação da Base de Conhecimento	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0% do total de chamados mensal

6.13.4. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TIC. Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho (conhecidos também pelo acrônimo KPI – *Key Performance Indicators*). A relação de sistemas e recursos do ambiente de TI que deverão ser sustentados por meio deste contrato está no Anexo I - III - Sistemas de TI Suportados (nº SEI 0220290). Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC do Cade estão divididos em quatro categorias:

- Serviços Críticos:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público externo (sociedade);
- Serviços Sensíveis:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades fim da instituição;
- Serviços Essenciais:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades meio ou de apoio à missão da instituição;
- Serviços Básicos:** sustentação de sistemas e recursos que são base para serviços críticos, sensíveis e essenciais.

6.13.5. O desempenho dos serviços de TIC é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho para cada serviço será calculado em função da disponibilidade do serviço ou recurso de TIC para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.). Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos constante da Tabela 5, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.

Tabela 6

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Críticos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como críticos nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND2	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Sensíveis (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como sensíveis nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%

IND3	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Essenciais (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como essenciais nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%
IND4	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Básicos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como básicos nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%
IND5	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "E-mail"*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial "E-mail" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND6	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "Acesso à Internet"*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial "acesso à internet" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND7	Índice de Disponibilidade do Recurso Básico "Comunicação de Dados	Tempo de disponibilidade do recurso básico "comunicação de dados" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,5%
IND8	Índice de Disponibilidade do Sistema Básico "Webservices" ^[1]	Tempo de disponibilidade do sistema básico "Webservices" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND9	Índice de Disponibilidade do Sistema Básico "Tarefas" ^[2]	Tempo de disponibilidade do sistema básico "Tarefas" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND10	Índice de Disponibilidade dos Sistemas de Monitoramento e de geração de dashboards e Estatísticas ^[3]	Tempo de disponibilidade dos sistemas de monitoramento e de geração de dashboards e estatísticas (sistemas de monitoramento, Qlikview e outros relacionados nas soluções de TIC), dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,5%

[1] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

[2] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

[3] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

6.13.6. A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pelo Cade para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste Contrato para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

6.13.7. O cálculo dos indicadores de nível de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

- a) Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado;
- b) Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pelo Cade, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão do Cade;
- c) Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho;
- d) As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho;
- e) Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS3;
- f) No caso do indicador de atendimento INS3, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial);
- g) Ainda em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery);
- h) A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 a IND10), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa. Nos casos em que os índices não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fuja das possibilidades da CONTRATADA;
- i) Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "ALTO" ou "MUITO ALTO", o Cade concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução;
- j) Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI cuja classificação tenha urgência considerada "ALTA" ou "MUITO ALTA", o Cade concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

6.13.8. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela 7, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada dez (10) pontos (inteiros) acumulados será descontado 1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados.

Tabela 7

Redução de 1% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 10 (dez) pontos acumulados no período de faturamento	
Indicador de Nível de Serviço	Pontuação Acumulável
INS1	5 pontos a cada 0,1% ponto fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INS5	3 pontos a cada 1% fora da meta
INS5	3 pontos a cada 1% fora da meta
Indicador de Desempenho	Pontuação Acumulável
IND1	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND2	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND3	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND4	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND5	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND6	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND7	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND8	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND9	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND10	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

6.13.9. Durante o Período de Adaptação Operacional (PAO), os níveis de serviço previsto em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: nos 2 (dois) primeiros meses não serão observados os níveis mínimos de serviços para finalidade de aplicação de glosas, nos 2 (dois) meses seguintes, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5. Com o término do POA, os níveis mínimos de serviços serão observados integralmente, tal como previsto neste Contrato.

6.13.10. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pelo Cade, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

6.13.11. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela 8, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução determinados durante o período de Estabilização de Serviços. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas na seção referente as Sanções Administrativas.

Tabela 8

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá onde há prestação de serviço para a contratante, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do Solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador manipulado	100
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	5
TRS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato.	Por ocorrência	10
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10

TRS10	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta Identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS12	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS13	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
TRS15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem Indisponibilidade dos sistemas do Cade, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
TRS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	3
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no Prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS19	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para o Cade.	Por ocorrência	10
TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da Identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20
TRS25	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5
TRS26	Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	10
TRS27	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRS28	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS29	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo Inconveniente, que não respeite as normas do Cade ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS30	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do Cade utilizados pela CONTRATADA	Por ocorrência	5
TRS31	Deixar de apresentar no prazo definido por este Contrato as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA	Por mês incompleto de atraso	10 pontos
TRS32	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, disponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS33	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS34	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS35	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
TRS36	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo Cade	Por ocorrência	10

6.14. CARACTERÍSTICA DA FERRAMENTA DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS

6.14.1. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, será utilizado o software livre GLPI (<http://glpi-project.org/>) de Gerenciamento de TIC, já instalado no Cade, complementada ou não por outras ferramentas, para o registro e controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB), etc. A CONTRATADA poderá propor outra solução de gestão de serviço, desde que aprovada, instalada e integrada na infraestrutura e gerida pelo CONTRATANTE.

6.14.2. O objetivo da (s) ferramenta (s) deve ser a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da CONTRATADA, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte do Cade.

6.14.3. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por ferramentas informatizadas. Caberá à CONTRATADA, implantar, modificar e customizar a ferramenta para atender todos os requisitos aqui expostos.

6.14.4. Caso mais de uma ferramenta seja utilizada para o conjunto de funcionalidades requerido, a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração entre elas.

6.14.5. A(s) ferramenta(s) utilizadas para o controle de requisição de serviços e todas as demais funcionalidades requeridas, de acordo com os modelos presentes no ITILv3, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:

- a) Estar instalada na infraestrutura de TIC do Cade, não sendo permitida a utilização do software na modalidade SaaS (Software as a Service) contratado de terceiros;
- b) Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana;
- c) Ser multiusuário e multitarefa;
- d) Estar preparada para receber as solicitações dos usuários de recursos de TIC do Cade, bem como de usuários externos;
- e) Ser possível separar os serviços de vários centros de atendimentos (Unidades internas do Cade);
- f) Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários (LDAP e *Active Directory*), quando necessário;
- g) Manter cópia do registro de *logs* das atividades para fins de auditoria por pelo menos 12 (doze) meses;
- h) Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos;
- i) Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo Cade.
- j) Deverão ser software livre ou público e não gerará ônus ao contrato.

6.15. Após o término do contrato o software e os dados serão de propriedades do Cade.

6.16. CARACTERÍSTICA DA FERRAMENTA DE MONITORAMENTO DO AMBIENTE DE TIC

6.16.1. A Coordenação-Geral de TI possui atualmente a ferramenta *Nagios* implantada para monitoramento dos serviços e ativos de TI. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos ativos, tarefa de responsabilidade da equipe especializada de sustentação, através da ferramenta já implantada ou de outra que a CONTRATADA venha a implantar, desde que aprovada, instalada e integrada na infraestrutura, e gerida pelo CONTRATANTE.

6.16.2. A ferramenta deverá ser capaz de monitorar todos os recursos de TI necessários para a correta operação do ambiente, utilizando-se para isso de protocolos de monitoramento (SNMP) ou de agentes dedicados em software, dependendo do caso. Além disso, a solução de monitoramento do ambiente deverá estar integrada à ferramenta de requisição de serviço, sendo capaz de reportar incidentes e realizar a sua abertura automática através de encaminhamento de mensagens de *e-mail* ou de conexão direta a *webservice*.

6.16.3. Os indicadores de desempenho relacionados na Tabela 6 deverão ser calculados e extraídos diretamente da ferramenta de monitoramento. Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pelo CONTRATANTE. A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos ou serviços monitorados. Os indicadores deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE durante o período de execução mensal, para que o CONTRATANTE possa realizar o acompanhamento e definir junto à CONTRATADA ações corretivas que evitem a aplicação das glosas contratuais.

6.17. EXECUÇÃO DE RELATÓRIOS E DASHBOARDS

6.17.1. O CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em *dashboards* dinâmicos para a verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos nas Tabela 5 e Tabela 6. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela ferramenta de requisição de serviço, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de *Business Intelligence*.

6.17.2. A CONTRATADA deverá ainda apresentar mensalmente por escrito o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

- a) Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;
- b) Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI;
- c) Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal;
- d) Relatório mensal de ocorrência e não-conformidades no ambiente de TI;
- e) Plano mensal de execução de atividades continuadas;
- f) Relatório com a documentação dos profissionais.

6.17.3. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela 9:

Tabela 9

RELATÓRIO	INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> • Período de faturamento mensal. • Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito nas Tabela 5 e Tabela 6.
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais (Anexo I-III - Sistemas de TI Suportados nº SEI 0220290), de acordo com a determinação do CONTRATANTE.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais (Anexo I-III - Sistemas de TI Suportados nº SEI 0220290), de acordo com a determinação do CONTRATANTE.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração. • Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível). • Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada. • Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período. • Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.
Relatório mensal de ocorrência e não-conformidades no ambiente de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período. • Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
Plano mensal de execução de atividades continuadas	<ul style="list-style-type: none"> • Planejamento para o próximo período mensal de execução de atividades continuadas, de acordo com a Item 6.18

6.17.4. A seu critério, o CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela Equipe de Fiscalização Contratual do CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.

6.17.5. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

6.18. PLANO MENSAL DE EXECUÇÃO DE ATIVIDADES CONTINUADAS

6.18.1. Quando o CONTRATANTE demandar a execução de atividades compostas, complexas ou que demandem maior prazo para execução, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades, na forma de um plano mensal de execução de atividades continuadas. O referido plano é um relatório que designa o conjunto de atividades que deverão ser executadas durante o mês subsequente, mediante aprovação do CONTRATANTE.

6.18.2. Do mesmo modo, sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade com estas características, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CONTRATANTE.

6.18.3. O CONTRATANTE deverá aprovar formalmente o plano e autorizar a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar ajustes necessários até que o CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas ao plano de atividades continuadas deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.

6.18.4. Não fazem parte do escopo do plano mensal de atividades a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas equipes especializadas, que não dependam de um planejamento prévio. Tais tarefas, desde que relacionadas no escopo de atividades de cada equipe especializada e desde que não representem mudanças no ambiente de TIC, deverão ser registradas na ferramenta de requisição de serviço e executadas sempre que for necessário.

6.19. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

6.19.1. Os chamados técnicos somente poderão ser atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

6.19.2. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviços exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1.1. O pagamento será efetuado à empresa, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de apresentação das Notas Fiscais/Faturas, observando Art. 40 Inc. XIV, "a" da lei 8.666/1993. As Notas Fiscais/Faturas serão pagas após serem devidamente atestadas pela equipe de gestão contratual.

7.1.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais – em obediência ao disposto nos artigos 15 e 17 da IN/SLTI/MPOG nº2/2008.

7.1.3. Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

7.1.4. Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.

7.1.5. Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para o CONTRATANTE. O CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprova o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório. Caso haja contestação a CONTRATADA terá 05(cinco) dias úteis contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a fatura.

7.1.6. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser encaminhada a Coordenação-Geral de TI, acompanhada de cópias dos Relatórios de Fiscalização e dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, para que seja feito o pagamento correspondente.

7.1.7. Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à empresa pelo fiscal do contrato, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou a reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

7.1.8. Antes de efetuar o pagamento será verificada a regularidade da CONTRATADA junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF,

mediante consulta “on-line”, cujo documento será anexado ao processo de pagamento.

7.1.9. A CONTRATADA deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do Contrato firmado com o Cade e o período de faturamento ao qual a nota se refere.

7.1.10. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

7.2. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

7.2.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução contratual 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 exercido pela Equipe de Gestão Contratual, especialmente designados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do CONTRATO.

7.2.2. O (s) representante (s) da CONTRATANTE deverá (ão) ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do CONTRATO. A verificação da adequação prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Contrato.

7.2.3. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendem a mensuração dos aspectos mencionados no Art. 34 da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 2/2008, quando for o caso.

7.2.4. Os fiscais ou o gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do Art. 65 da Lei n° 8.666/93.

7.2.5. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Contrato e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

7.2.6. O representante do CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme disposto nos §§ 1º e 2º do Art. 67 da Lei n° 8.666/93.

7.2.7. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Contrato e na Legislação Vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei n° 8.666/93.

7.2.8. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo I-IV (Guia de Fiscalização de Contratos de Terceirização) da Instrução Normativa SLTI/MPOG n° 02/2008, aplicável no que for pertinente à contratação.

7.2.9. Nos termos do Art. 67 e 73 da Lei Federal n° 8.666/1993, do Art. 30 da IN n° 04/2014 – SLTI/MPOG e do Art. 6º do Decreto n° 2.271/97, serão designados representantes para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços:

a) Para atendimento deste item será designada Equipe de Gestão Contratual, composta por: 01 (um) Gestor, 01 (um) Fiscal Requisitante, 01 (um) Fiscal Técnico e 01 (um) Fiscal Administrativo, e seus respectivos substitutos, para acompanhar e fiscalizar a presente contratação.

b) A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência. Para esta verificação, o Fiscal Técnico será apoiado por uma Equipe de Fiscalização, composta por servidores do CONTRATANTE. A Equipe de Fiscalização será responsável por avaliar a execução dos serviços de acordo com o estabelecido neste Contrato, analisar as eventuais “não conformidades” em relação a cada equipe especializada, verificar o descumprimento dos termos de serviço conforme documentação presente na tabela 25 e emitir parecer sobre a adequação da prestação de serviços. De posse do (s) parecer (es) da Equipe de Fiscalização e do Relatório Geral de Faturamento, o Fiscal Técnico do contrato realizará a avaliação dos serviços prestados, com as eventuais glosas, e avalizará a emissão da nota fiscal de serviços no valor correspondente.

7.2.10. A Equipe de Fiscalização será responsável por avaliar a correta extração e mensuração dos indicadores de nível de serviço e desempenho, bem como por verificar as eventuais ocorrências previstas no contrato que ensejem a aplicação de glosas e penalidades. As ocorrências deverão constar nos pareceres a serem repassados ao Fiscal Técnico, que será o responsável pelo ateste dos serviços e pelo recebimento provisório.

7.2.11. Os eventuais desvios detectados pela equipe de fiscalização serão registrados como “não conformidades” e serão avaliadas e discutidas com a CONTRATADA que deverá apresentar um Plano de Correção destas “não conformidades”, podendo indicar, inclusive, um plano de execução de atividades para a sua correção.

7.2.12. O CONTRATANTE indicará substitutos eventuais para os membros da Equipe de Gestão Contratual, de modo que estes possam atuar nas ausências previstas e imprevistas dos membros titulares.

7.2.13. 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 do CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o Art. 70 da Lei Federal n° 8.666/1993.

7.3. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

7.3.1. O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do preposto. O preposto é o representante da CONTRATADA junto ao CONTRATANTE. O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CONTRATANTE.

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

7.3.3. Conforme Resolução Cade n° 11/2014, disponível no endereço eletrônico <http://www.cade.gov.br/assuntos/normas-e-legislacao/resolucao/despacho-339-resolucao-no-11-de-2014.pdf/view>, o Cade utiliza como sistema oficial de gestão de processo eletrônico, o Sistema Eletrônico de Informações – SEI. A CONTRATADA deverá se cadastrar no sistema SEI, no endereço eletrônico http://sei.cade.gov.br/sei/institucional/usuarioexterno/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0. Em caso de dúvidas, poderá entrar em contato com o núcleo gestor do sistema pelo telefone (61) 3031-1825 ou e-mail sei@cade.gov.br. Desta forma, os instrumentos formais de comunicação entre o Cade e a CONTRATADA serão

tramitados por meio do SEI. São eles:

Documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre necessário que
E-mail	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre necessário que
Ordem de serviço	Autorização para prestação de serviço	Contratante	Contratada	Mensal ou eventual
Relatório Geral de Faturamento	Demonstrar as condições em que os serviços foram prestados	Contratada	Contratante	Mensal
Termo de recebimento provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal ou eventual
Termo de recebimento definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal ou eventual
Ata de reunião	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre necessário que
Termo de Encerramento do Contrato	Encerramento oficial do contrato	Contratante	Contratada	No final do contrato

7.4. REUNIÃO INICIAL E REUNIÕES DE AVALIAÇÃO

7.4.1. Após a assinatura do contrato, a CGTI convocará reunião inicial com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas, nos termos do inciso III do Art. 32 da IN 04/2014 – SLTI/MPOG. A reunião deverá contar com a participação, no mínimo, da Equipe de Gestão Contratual, do preposto da CONTRATADA e do seu representante legal. Nesta reunião deverão ser entregues os termos de sigilo e ciência de que trata o inciso V do Art. 19 da IN 04/2014 – SLTI/MPOG, Anexo I - XII - Modelo do Termo de Compromisso (nº SEI 0220479 e Anexo I - VI - Modelo do Termo de Ciência (nº SEI 0220472).

7.4.2. Como forma de verificar os serviços prestados e analisar os resultados dos indicadores frente às metas definidas, poderão ser programadas reuniões periódicas de avaliação. A CONTRATADA deverá elaborar as respectivas atas de reunião e realizar o encaminhamento destas para a equipe de gerenciamento do contrato, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, para integrar os registros de gestão contratual.

7.5. COMPROVAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

7.5.1. À CONTRATADA será dado o período igual ao do Período de Adaptação Operacional (PAO), 120 dias (cento e vinte) para apresentação ao CONTRATANTE das comprovações de todas as certificações exigidas para as equipes especializadas e para os seus supervisores. A não apresentação de todas as comprovações de certificações após este período ensejará glosa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato, até que seja regularizada a situação. Nas renovações contratuais, as comprovações das certificações deverão ser entregues em até 1 (um) mês após a renovação.

7.5.2. A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos profissionais da CONTRATADA alocados para o serviço deverá ser feita mediante diploma ou certificado, conforme o caso, Carteira de trabalho e Previdência Social, contrato de trabalho e currículo.

7.5.3. Quando da substituição de um colaborador a CONTRATADA deve apresentar em até 07 (sete) dias úteis antes da substituição, ofício com a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Contrato.

7.5.4. O CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos especificados nesse documento.

7.5.5. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

7.5.6. Cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC.

7.5.7. Declaração/atestado da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA.

7.5.8. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

7.6. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

7.6.1. O período compreendido entre: a assinatura do CONTRATO decorrente da nova contratação, e o início das atividades da CONTRATADA, é definido como Período de Transição Operacional (PTO).

7.6.2. Em outras palavras, o Período de Transição Operacional (PTO) compreende o período de tempo decorrido da assinatura do CONTRATO até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição do negócio.

7.6.3. Durante o Período de Transição Operacional (PTO), o acesso às instalações da CGTI e demais locais de prestação de serviços será franqueado à LICITANTE vencedora do certame, podendo esta visitar as suas dependências físicas e, juntamente com a atual prestadora de serviços, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

7.6.4. A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pelo CONTRATANTE, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

7.6.5. O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade, minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou da sua interrupção.

7.6.6. Com base nas informações recolhidas durante o Período de transição Operacional (PTO), a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 05 (cinco) dias do início da prestação dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também ao controle e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.

7.6.7. O Período de Adaptação Operacional (PAO) terá a duração de 120 (cento e vinte) dias, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços.

Durante este período serão aplicados progressivamente os ajustes resultantes do não atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos, na forma do dispositivo no item 4.6.

7.6.8. Durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecimento neste Contrato, contemplando:

- a) Implantação do Centro de Chamados
- b) Implantação ou adaptação da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI
- c) Implantação ou adaptação da Ferramenta de Monitoramento
- d) Demais atividades definidas neste Contrato a serem executadas pela CONTRATADA.

7.6.9. Ao término do Período de Adaptação Operacional (PAO), todos os requisitos estabelecidos para as ferramentas e para as funcionalidades do centro de chamados deverão estar totalmente operacionais.

7.7. CONDIÇÕES GERAIS DE RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

7.7.1. As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o dispositivo nos §§ 1º e 2º do Art. 67 da Lei no 8.666.

7.7.2. A execução dos serviços será formalmente autorizada pelo Fiscal Técnico do Contrato no início de cada período mensal de apuração através de termo próprio de Ordem de Serviço (Anexo I - IX do Termo de Referência - Ordem de Serviço nº SEI 0220476), no qual deverá constar a ciência e concordância da CONTRATADA em prestar os serviços.

7.7.3. O Recebimento Provisório dos serviços será assinado ao fim de cada período mensal de apuração mediante o recebimento, pelo Fiscal Técnico do Contrato, do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, determinando os termos em que os serviços foram prestados.

7.7.4. O Recebimento Definitivo dos serviços será realizado obedecendo aos critérios definidos no Art. 34 da IN 04/2014 – SLTI/MPOG:

- a) Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços realizados, de acordo com os níveis mínimos de serviço e desempenho e a observância das demais obrigações contratuais, a partir da análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização.
- b) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.
- c) Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato.
- d) Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato.
- e) Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa.
- f) Confeccção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.
- g) Autorização para emissão de nota fiscal, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA pelo Fiscal Técnico do Contrato.
- h) O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.
- i) O modelo dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo estão no Anexo I - X - Termos de Recebimento Provisório e Anexo I - XIII - Termos de Recebimento Definitivo.

7.8. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

7.8.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e no Art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas e glosas previstas neste Termo, em Contrato ou em Edital e demais cominações legais a CONTRATADA que:

- 7.8.1.1. Apresentar documentação falsa;
- 7.8.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 7.8.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 7.8.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;
- 7.8.1.5. Fizer declaração falsa;
- 7.8.1.6. Cometer fraude fiscal;
- 7.8.1.7. Não assinar o contrato;
- 7.8.1.8. Não mantiver a proposta.

7.8.2. Fica configurado, comportamento de modo inidôneo, quando a CONTRATADA executar os atos descritos no parágrafo único do art. 92, no art. 96 e no parágrafo único do art. 97 da Lei 8.666/93.

7.8.3. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do respectivo contratado e não excederá 10% sobre o valor do faturamento nominal anual do contrato, sem prejuízo de outras ação administrativa.

7.8.4. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

7.8.5. As multas poderão ser aplicadas cumulativamente com os ajustes em função do descumprimento de níveis mínimos de serviço e desempenho determinados na seção 6.13.

7.8.6. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada administrativamente ou judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto ao CONTRATANTE, decorrente das infrações cometidas.

7.8.7. Será facultada à CONTRATADA a apresentação de defesa prévia no prazo de 05 (cinco) dias após a notificação, para as penalidades de advertência e multa por inexecução parcial, e de 10 (dez) dias para as penalidades relativas à inexecução total do CONTRATO.

7.8.8. A aplicação da sanção de impedimento de licitar e contratar com a União, não impede a Administração de aplicar, cumulativamente, as demais multas previstas no presente Contrato e no Edital e seus anexos de acordo com a legislação em vigor.

7.8.9. A aplicação de quaisquer das penalidades será mediante processo administrativo que assegurará à empresa o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei 8.666/93, e subsidiariamente, na Lei 9.784/99.

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

- 7.8.11. As multas aplicadas deverão ser recolhidas por meio de Guia de recolhimento da União (GRU), a ser preenchida de acordo com as instruções fornecidas pelo Órgão, no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação, que será enviada pela autoridade competente
- 7.8.12. Caso não sejam recolhidas no prazo máximo previsto na Guia de Recolhimento da União, as multas serão descontadas da garantia prestada e, caso sejam superiores ao valor desta, dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.
- 7.8.13. As sanções serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de impedimento de licitar e contratar com a União, a empresa será descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas e das demais cominações legais.
- 7.8.14. As sanções também serão registradas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, instituído pela Portaria CGU nº 516/10, quando cabível.
- 7.8.15. Os recursos, quando da aplicação das penalidades previstas nesta Cláusula, ocorrerão nos prazos máximos estipulados nos termos do art. 109 da Lei 8.666/93.
- 7.8.16. Sem prejuízo das sanções previstas no item anterior, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado ou inexecução total ou parcial da obrigação assim considerado pela Administração, sem prejuízo de demais sanções legais cabíveis, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:
- a) Advertência escrita: quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas neste contrato. Sempre que for atingido o limite de 150 (cento e cinquenta) pontos de penalidade em um mês será feita advertência por escrito à contratada, após comunicado o Gestor do Contrato
 - b) Inexecução parcial: hipóteses em que fique caracterizada a não observância dos termos contratuais, que tenham como consequência a não execução de parte dos serviços conforme o dispositivo no termo de referência. A inexecução parcial restará configurada a partir da ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:
 - b.1) **Inexecução parcial leve:** reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo três indicadores simultâneos. A inexecução parcial leve ensejará a aplicação de multa contratual de 5% do faturamento nominal mensal.
 - b.2) **Inexecução parcial média:** reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo sete indicadores simultâneos. A inexecução parcial média ensejará a aplicação de multa contratual de 10% do faturamento nominal mensal.
 - b.3) **Inexecução parcial grave:** reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo onze indicadores simultâneos. A inexecução parcial grave ensejará a aplicação de multa contratual de 15% do faturamento nominal mensal.
 - c) Inexecução total: considera-se inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços, a qual restará caracterizada pela ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:
 - c.1) Incidência de glosas iguais ou superiores a 30% do valor máximo de faturamento por três meses em um período de exercício anual.
 - c.2) Completo abandono das atividades de prestação de serviços.
 - c.3) A não transferência de conhecimentos nos termos do descrito na seção 7.10
 - d) A inexecução total ensejará a aplicação de multa de 10% sobre o valor do faturamento nominal anual do contrato, sem prejuízo de ação administrativa para a suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o Cade, pelo prazo de até dois anos, nos termos do Art. 87, III, da Lei nº 8.666/1993.
 - e) Declaração de inidoneidade: a CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto pendurarem os motivos determinantes da punição por inexecução total, ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada, nos termos do Art. 87, IV da Lei nº 8.666/1993.

7.9. DIREITOS DE PROPRIEDADE

7.9.1. São de propriedade do Cade, na condição de CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

7.10. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

7.10.1. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de informação contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

7.10.2. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

7.10.3. O CONTRATANTE poderá, a seu crédito, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

7.10.4. Após o Período de Adaptação Operacional (PAO), a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

7.10.4.1. A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.

7.10.4.2. A metodologia de trabalho.

7.10.4.3. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.

7.10.4.4. Os documentos e os artefatos a serem gerados.

7.10.4.5. Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que o CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI.

7.10.5. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do CONTRATANTE.

7.10.6. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica do CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

7.10.7. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE.

7.10.8. O Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

7.11. **SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

7.11.1. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo Cade, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgar-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

7.11.2. A CONTRATADA firmará, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações - Anexo I-XII - Modelo do Termo de Compromisso (nº SEI 0220479). Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso - Anexo I-VI - Modelo do Termo de Ciência (nº SEI 0220472).

7.11.3. A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação e Comunicação do CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

7.12. **SUBCONTRATAÇÃO**

7.12.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratado.

7.13. **VIGÊNCIA CONTRATUAL**

7.13.1. O prazo de vigência contratual é de 12 (doze) meses, contados a partir da data **02/01/2017**, e poderá ser prorrogado mediante termo aditivo por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

7.13.2. Em conformidade com o dispositivo na IN nº 04/2014 – SLTI/MPOG, a prorrogação do CONTRATO será, dentre outras condições, precedida de análise quanto à manutenção da necessidade da contratação e de pesquisa de mercado para que se verifique se as condições oferecidas pela CONTRATADA continuam vantajosas para o CONTRATANTE.

7.13.3. A pelo menos 120 (cento e vinte) dias do término da vigência do CONTRATO, o CONTRATANTE expedirá comunicado à CONTRATADA para que esta manifeste individualmente, dentro de 07 (sete) dias contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do CONTRATO. Se positiva a resposta, o CONTRATANTE providenciará, no devido tempo, o respectivo termo aditivo.

7.13.4. A resposta da CONTRATADA terá carácter irrevogável, portanto, ela não poderá após se manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular sua decisão. Eventual desistência da CONTRATADA após a assinatura do Termo Aditivo de prorrogação ou mesmo após sua expressa manifestação neste sentido ensejará aplicação das sanções administrativas previstas.

7.13.5. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual. Toda prorrogação de contratos será precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para a Administração, em relação à realização de uma nova licitação.

7.13.6. A equipe de Gestão do CONTRATO verificará anualmente a vantagem da permanência da contratação para a Administração. A continuidade do contrato ocorrerá mediante o adimplemento das seguintes condições:

- a) Se houver interesse da Administração.
- b) Se a CONTRATADA demonstrar capacidade técnica e gerencial em cumprir o estabelecido.
- c) Se a avaliação da qualidade do serviço realizado pela CONTRATADA for positiva, evidenciando pelas notas obtidas ao longo da execução contratual.
- d) Se o preço praticado no contrato permanecer vantajoso para a Administração.
- e) Se devidamente autorizada pela autoridade competente.

7.13.7. A permanência da contratação será justificada e motivada por escrito, e deverá constar do processo de renovação. No momento da prorrogação contratual, o CONTRATANTE irá assegurar de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação. O CONTRATANTE também verificará se as condições de habilitação exigidas no momento inicial da contratação ainda se manterão vigentes.

7.13.8. A partir da assinatura do contrato, passam a ser aplicáveis todos os termos de aditamento que vierem a ser celebrados e que importem em alteração de qualquer condição contratual, desde que sejam assinados por representantes legais das partes, observados os limites e as formalidades legais

7.14. **ADITAMENTO CONTRATUAL**

7.14.1. O contrato somente sofrerá alterações por meio de Termo de Aditivo, consoante disposto no artigo 65 da lei Federal nº 8.666/1993.

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

7.15. **REAJUSTE CONTRATUAL**

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

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

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

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

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

7.15.6. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CADE pagará à contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

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

7.15.8. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição,

o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

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

7.15.10. Fica a contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer”.

7.16. **EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO**

7.16.1. O CONTRATO poderá ser alterado, com as devidas justificativas e por acordo entre as partes, para restabelecer a relação inicialmente pactuada entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição da Administração para a justa remuneração dos serviços, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurado álea econômica extraordinária e extracontratual (Art. 65 da Lei Federal nº 8.666/1993).

7.16.2. Em havendo alteração unilateral do CONTRATO que aumente os encargos da CONTRATADA, a Administração deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

7.17. **GARANTIA CONTRATUAL**

7.17.1. A contratada deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do órgão contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor total do Contrato, podendo optar por caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

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

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.

7.17.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no subitem acima

7.17.4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal em conta específica com correção monetária, em favor do contratante.

7.17.5. 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, observado o máximo de 2% (dois por cento).

7.17.6. 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.

7.17.7. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

7.17.8. A garantia será considerada extinta:

- a) 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 Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- b) Após 3 (três) meses do término da vigência do contrato, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

7.17.9. O contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

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

7.18. **TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

7.18.1. Quando restarem 03 (três) meses antes da data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.

7.18.2. Ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

7.18.3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

7.18.4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-se as obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha.

7.18.5. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.

7.18.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

7.18.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

- a) Devolver equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico.
- b) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, a equipe de Gestão do Contrato.
- c) Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.
- d) Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

7.18.8. Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

- a) Mapa atualizado com topologia da rede.
- b) Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos.

- c) Base de dados de conhecimento atualizada.
- d) Descritivo do estado geral (*health-check*) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida.
- e) Deixar a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI com Base de Dados atualizada
- f) Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

8. CLÁUSULA OITAVA - DOS DEVERES E RESPONSABILIDADES

8.1. DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 8.1.1. Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir que continuem sendo os mais vantajosos para o Cade;
- 8.1.2. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que devidamente identificado, livre acesso às suas instalações, aos equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços de acordo com o edital e seus anexos, respeitadas todas as normas internas de segurança, inclusive àqueles referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência em suas dependências;
- 8.1.3. Proporcionar à CONTRATADA os meios e instruções necessárias para a execução do Contrato;
- 8.1.4. Disponibilizar ambiente, espaço físico, estações de trabalho adequadas ligadas à rede e ramais telefônicos para os profissionais que irão prestar os serviços nas dependências do Conselho.
- 8.1.5. Disponibilizar acesso aos sistemas internos da rede do Cade, necessários a prestação de serviços;
- 8.1.6. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos prestadores de serviço da CONTRATADA ou por seu preposto.
- 8.1.7. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante e respectivos substitutos do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no art. 30 da Instrução Normativa nº 04/2014 da SLTI/MP e Portaria Cade 241/2015;
- 8.1.8. Exercer a fiscalização e acompanhamento dos serviços contratados por equipe de fiscalização especialmente designado para esse fim na forma prevista na Lei nº 8.666/1993 e na Instrução Normativa nº 04/2014 da SLTI/MP, procedendo ao atesto das respectivas notas fiscais/faturas, com as ressalvas e/ou glosas que se fizerem necessárias;
- 8.1.9. Comunicar oficialmente a CONTRATADA quaisquer intercorrências ou falhas verificadas no cumprimento do CONTRATO;
- 8.1.10. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre multas, penalidades e quaisquer outros débitos de sua responsabilidade, garantido o contraditório e a ampla defesa;
- 8.1.11. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis ;
- 8.1.12. Encaminhar formalmente a demanda, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Contrato, observando-se o disposto no arts. 19 e 33 da Instrução Normativa 04/2014 da SLTI/MP.
- 8.1.13. Receber o serviço fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas, observando o disposto no art. 21 da Instrução Normativa nº 04/2014 – SLTI/MP;
- 8.1.14. Efetuar conferência minuciosa dos serviços entregues aprovando-os ou rejeitando-os se for o caso;
- 8.1.15. Avaliar o relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de nível de serviço alcançados.
- 8.1.16. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos no edital e seus anexos, solicitando à CONTRATADA as substituições que se verificarem necessários.
- 8.1.17. Rejeitar os serviços que não atendam aos requisitos constantes das especificações contidas no Contrato;
- 8.1.18. Acompanhar e verificar as cobranças discriminadas em faturas emitidas pela CONTRATADA, bem como solicitar esclarecimentos e modificações pertinentes quando os valores cobrados não forem condizentes com os estipulados em CONTRATO ou não reflitam os serviços prestados;
- 8.1.19. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em CONTRATO após a apresentação da nota fiscal ou fatura devidamente discriminada, a qual será conferida e atestada pela equipe de fiscalização do contrato, desde que não exista fator impeditivo provocado pela CONTRATADA;
- 8.1.20. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato pertençam à Administração Pública, justificando os casos em que isso não ocorrer.
- 8.1.21. Solicitar a substituição do profissional que tenha infringido às normas internas do Cade, ainda que em parte;
- 8.1.22. Manter histórico do gerenciamento e acompanhamento do contrato, contendo registro formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução, conforme inciso XIV do Art. 34 da Instrução Normativa nº 04/2014 – SLTI/MP;

8.2. DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 8.2.1. Realizar cadastro como usuário externo no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, conforme Resolução Cade nº 11/2014, (<http://www.cade.gov.br/assuntos/normas-e-legislacao/resolucao/despacho-339-resolucao-no-11-de-2014.pdf/view>). Módulo de usuário externo está disponível no endereço: http://sei.cade.gov.br/sei/institucional/usuarioexterno/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0
- 8.2.2. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto ao Cade, que deverá responder pela fiel execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Cade, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, funcionais, legais e administrativas referentes aos andamentos contratuais, nos termos da lei. O preposto não poderá ser contabilizado como profissional para execução dos serviços contratados e nem executar as atividades de suporte estabelecidas neste contrato.
- 8.2.3. A CONTRATADA deverá indicar substituto para o preposto no caso de férias ou outros afastamentos;
- 8.2.4. O preposto deverá, entre outras atividades, promover os contatos com o gestor e fiscais do contrato, durante a execução do mesmo, bem como deverá prestar atendimento aos profissionais em serviço, tais como:
 - a) Gerenciar a execução dos serviços contratados;
 - b) Assegurar-se de que as determinações do Cade sejam disseminadas junto aos profissionais alocados com vistas à execução dos serviços contratados;
 - c) Elaborar documentos (relatórios gerenciais e outros) referentes ao acompanhamento da execução dos serviços contratados;
 - d) Informar a equipe de fiscalização do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados;

- e) Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos;
 - f) Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos quando solicitado;
 - g) Contratar, sob sua inteira responsabilidade, os profissionais a serem alocados para execução dos serviços contratados;
 - h) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 8.2.5. Subsidiar o CONTRATANTE na definição de iniciativas de melhoria de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidade;
- 8.2.6. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE;
- 8.2.7. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo perfis indicados;
- 8.2.8. Executar os serviços constantes objeto do presente Contrato, dentro dos níveis de serviços e de acordo com os padrões de qualidade exigidos pelo Cade, aferidos por instrumentos de gestão e pelos níveis de serviço;
- 8.2.9. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Cade ou de terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, devendo orientar os profissionais nesse sentido;
- 8.2.10. Manter os profissionais com apresentação condizente com o ambiente onde o serviço será executado;
- 8.2.11. Quanto ao crachá disponibilizado pelo Cade para identificação interna do profissional alocado por ocasião da execução das atividades, na hipótese de extravio ou dano do referido objeto, a CONTRATADA deve ressarcir o Cade pelo seu custo;
- 8.2.12. A CONTRATADA deverá empenhar-se para que seus empregados tratem com urbanidade os servidores do Cade, usuários, visitantes e demais contratados, podendo a Autarquia exigir a retirada daquela cuja conduta seja julgada inconveniente;
- 8.2.13. Responsabilizar-se por todo e qualquer prejuízo que, por dolo ou culpa, seus profissionais causarem a terceiros ou o Cade, no desempenho de suas atividades;
- 8.2.14. A CONTRATADA assumirá total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios colocados à disposição para execução dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo a CONTRATANTE das despesas ocorridas com a má utilização dos mesmos;
- 8.2.15. A CONTRATADA autorizará a CONTRATANTE a descontar o valor que lhe for devido correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente na primeira fatura subsequente ao fato, ou da garantia contratual, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial, assegurada prévia defesa;
- 8.2.16. Cumprir as normas e os regulamentos internos de segurança do Conselho, sem que isso gere qualquer vínculo empregatício com o órgão;
- 8.2.17. Substituir, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, sempre que exigido pela Autarquia e independentemente de justificativa e sob risco de penalização, qualquer profissional que:
- a) Apresentar comportamentos incompatíveis com as normas internas do Cade.
 - b) Não executarem os serviços dentro das exigências contratuais, desde que notificada pelo Cade.
 - c) A simples substituição de funcionários não isenta a CONTRATADA das penalidades cabíveis e de reparação o dano causado à Autarquia.
- 8.2.18. Acatar a fiscalização do Cade, levada a efeito pela Equipe de Fiscalização da Contratação, e cuja solicitação atender-se-á imediatamente, comunicando-lhe quaisquer irregularidades detectadas durante a execução das tarefas;
- 8.2.19. Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de capacitação e qualificação exigidas para a contratação;
- 8.2.20. Prover ao seu corpo técnico, quando necessário, os seguintes materiais para operação de suas atividades: pendrives, HD's, rádios comunicadores, chaves, alicates e outras ferramentas técnicas;
- 8.2.21. Obedecer a todas as normas, padrões, processos e procedimentos do Cade, que serão apresentados a CONTRATADA no início da vigência do contrato;
- 8.2.22. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Cade a tais documentos.
- 8.2.23. A CONTRATADA obriga-se a fazer com que os técnicos que venham a prestar serviços nas dependências do Cade ou fora dela, assinem os Termos de Ciência conforme o modelo em Anexo I-VI - Modelo do Termo de Ciência (nº SEI 0220472), antes do início da prestação dos serviços.
- 8.2.24. Zelar pelos equipamentos de informática a serem utilizados pelos profissionais alocados para a prestação dos serviços no ambiente do Cade, ficando a CONTRATADA responsável pela recuperação de danos que porventura sejam causados aos mesmos em virtude de mau uso, bem como, pela assunção dos custos concernentes aos mesmos;
- 8.2.25. Assumir, plena e exclusivamente, todos os riscos provenientes da execução do objeto contratual, não assumindo o Cade, em hipótese alguma, nenhuma responsabilidade subsidiariamente;
- 8.2.26. Manter sua equipe qualificada e capacitada para cumprir as atividades previstas nas ordens de serviço, sem que isso implique acréscimo ao seu valor;
- 8.2.27. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação de serviço desse Contrato;
- 8.2.28. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que a ocorrência se dê nas dependências do Cade;
- 8.2.29. Comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando ao Conselho os esclarecimentos julgados necessários;
- 8.2.30. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 8.2.31. Promover a transição contratual com transferência da base de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do CONTRATO, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado;
- 8.2.32. Propiciar a transferência de conhecimento aos servidores do Cade durante toda a execução contratual;
- 8.2.33. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do CONTRATO;
- 8.2.34. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer agente público do CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º, inciso III, da Lei nº 8.666/1993, sob pena de imediata rescisão contratual;

8.2.35. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede do CONTRATANTE, os processos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter a aprovação do CONTRATANTE;

8.2.36. A CONTRATADA deverá arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto desse contrato, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa E Proteção do Consumidor, no que compatíveis, e da Lei nº 8.666/1993.

9. CLÁUSULA NONA - DO VALOR DO CONTRATO

9.1. O valor global máximo do presente Contrato é de **R\$ 829.999,92 (oitocentos e vinte e nove mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e dois centavos)** correspondente a parcelas mensais máximas de **R\$ 69.166,66 (sessenta e nove mil cento e sessenta e seis reais e sessenta e seis centavos)**, correndo as despesas, a conta dos recursos consignados ao CONTRATANTE, no orçamento geral da União, conforme discriminado na tabela abaixo:

Grupo	Item	Serviço	Especificação	Nível de atendimento	Unidade de Medida	Valor Unitário (R\$)	Quantidade	Valor total do item (R\$)	Valor total do item (R\$)
1	1	Central de serviço	Atendimentos aos usuários	1º nível	Mensal	R\$ 7.682,59	12	R\$ 28.333,33	R\$ 339.999,99
			Suporte técnico aos usuários	2º nível	Mensal	R\$ 14.927,24			
			Gerência de suporte técnico	3º nível	Mensal	R\$ 5.723,51			
	2	Sustentação do ambiente de TIC	Suporte a banco de dados	3º nível	Mensal	R\$ 13.319,33	12	R\$ 40.833,33	R\$ 489.999,93
			Suporte a infraestruturas unificadas	3º nível	Mensal	R\$ 13.319,33			
			Suporte a segurança de redes	3º nível	Mensal	R\$ 14.194,67			
TOTAL								R\$ 69.166,66	R\$ 829.999,92

10. CLÁUSULA DEZ - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da contratação, objeto deste contrato, correrão à conta dos recursos consignados ao CADE, no Orçamento Geral da União, para o exercício de 2016/2017, Programas de Trabalho nº 14.422.2801.2807.0001 e Naturezas de Despesa nº 3.3.3.9.0.39.57, conforme Nota de Empenho nº 2016NE800375.

10.1.1. A despesa do exercício subsequente, correrá à conta da Dotação Orçamentária consignada para essa atividade, no respectivo exercício.

11. CLÁUSULA ONZE - DA RESCISÃO DO CONTRATO

11.1. O contrato poderá ser rescindido administrativamente com fundamento nos arts. 77 ao 80 da Lei nº 8.666, de 1993, hipótese em que a contratada reconhece os direitos do contratante, conforme o determina o inciso IX do art. 55 da Lei nº 8.666, de 1993.

12. CLÁUSULA DOZE – DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO

12.1. Os empregados e prepostos da contratada, envolvidos na execução dos serviços objeto deste contrato, não terão qualquer vínculo empregatício com o contratante, correndo por conta exclusiva da primeira, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e comercial, as quais se obrigam a saldar na época devida.

13. CLÁUSULA TREZA - DOS CASOS OMISSOS

13.1. Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste contrato regular-se-ão pela Lei nº 8.666/1993 e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, na forma dos arts. 54 e 55, inciso XII, da Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações posteriores.

14. CLÁUSULA QUATORZE - DA PUBLICAÇÃO

14.1. Caberá ao CONTRATANTE providenciar a publicação do presente CONTRATO, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo de 20 (vinte) dias a contar do quinto dia útil do mês seguinte à data da assinatura, com indicação da modalidade de licitação e de seu número de referência, conforme dispõe a legislação vigente, Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e Lei nº 8.666, de 17 de junho de 1993 e alterações posteriores.

15. CLÁUSULA QUINZE- DO FORO

15.1. As partes elegem, de comum acordo, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, o Foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal para dirimir as questões decorrentes do presente contrato.

E, por assim estarem justas e acertadas, foi lavrado o presente **CONTRATO** e disponibilizado por meio eletrônico através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, conforme RESOLUÇÃO CADE Nº II, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2014, publicada no D.O.U. Seção 1, no dia 02 de dezembro de 2014, o qual, depois de lido e achado conforme, vai assinado pelas partes, perante duas testemunhas a tudo presentes.



Documento assinado eletronicamente por **CLAUDIO DE ABREU PIMENTA, Usuário Externo**, em 21/12/2016, às 13:04, conforme horário oficial de Brasília e Resolução Cade nº 11, de 02 de dezembro de 2014.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo de Abreu Coutinho, Usuário Externo**, em 21/12/2016, às 15:24, conforme horário oficial de Brasília e Resolução Cade nº 11, de 02 de dezembro de 2014.



Documento assinado eletronicamente por **Mariana Boabaid Dalcanale Rosa, Diretor(a) Administrativo(a)**, em 21/12/2016, às 15:40, conforme horário oficial de Brasília e Resolução Cade nº 11, de 02 de dezembro de 2014.



Documento assinado eletronicamente por **Isaque Moura da Silva, Testemunha**, em 21/12/2016, às 15:49, conforme horário oficial de Brasília e Resolução Cade nº 11, de 02 de dezembro de 2014.



Documento assinado eletronicamente por **Marilucy Silva Lima, Testemunha**, em 21/12/2016, às 16:16, conforme horário oficial de Brasília e Resolução Cade nº 11, de 02 de dezembro de 2014.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.cade.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0281387** e o código CRC **A5CC0619**.