

**COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS**  
**PROCESSO DE COMPRAS Nº RJ-2014-378**  
**EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2/2014**

- OBJETO:** Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações – *Service Desk*, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e em seus anexos.
- SETOR INTERESSADO:** Superintendência Administrativo-Financeira (SAD)/  
Superintendência de Informática (SSI).
- TIPO DE LICITAÇÃO:** **MENOR PREÇO.**
- DA SESSÃO PÚBLICA:** Local: <http://www.comprasnet.gov.br>  
Data de Abertura: 12 de fevereiro de 2014  
Horário de Abertura: 10h00min
- REGULAMENTAÇÃO BÁSICA:** Lei 10.520, de 17/07/02; Lei complementar n.º 123, de 14/12/2006; Decreto n.º 5.450, de 31/05/2005; Decreto n.º 3.555, de 8/8/2000; Decreto n.º 6.204, de 5/9/2007; Decreto n.º 7.174, de 12/5/2010; Instrução Normativa SLTI/MP n.º 02, de 30/4/2008 e suas alterações posteriores; Instrução Normativa SLTI/MP n.º 04, de 12/11/2010; Lei n.º 8.666/1993 e suas alterações posteriores (subsidiariamente) e outras normas aplicáveis ao objeto deste certame.

O Pregoeiro e Equipe de Apoio, designados pela **Portaria CVM/PTE/nº 120, de 12/8/2013**, realizarão, no dia, horário e local acima indicados, o **Pregão Eletrônico nº 2/2014**, em obediência aos termos dos dispositivos legais e às condições estabelecidas neste edital e seus anexos, dispostos a seguir:

- ANEXO I - Termo de Referência;
- ANEXO II - Modelo para apresentação da proposta;
- ANEXO III - Modelo de Proposta de Preços
- ANEXO IV - Detalhamento do Modelo de Proposta de Preços
- ANEXO V - Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços
- ANEXO VI - Declaração de Direito de Preferência
- ANEXO VII - Minuta de Termo de Contrato

## **1. DO OBJETO**

- 1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações, pelo prazo de 12 (doze) meses, compreendendo, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e em seus anexos:
- 1.1.1. a prestação de serviços de hospedagem e operação de telessuporte;
  - 1.1.2. a prestação de serviços de suporte local e administração de redes locais;
  - 1.1.3. a prestação de serviços de monitoramento e gestão de suporte.
- 1.2. A licitação será composta por um único grupo, dividido em três itens, conforme quadro abaixo, devendo a licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

Grupo	Item	Descrição
1	1	Serviço de hospedagem e operação de telessuporte
	2	Serviço de suporte local e administração de redes locais
	3	Serviço de monitoramento e gestão de suporte

## **2. DA DESTINAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2014 na classificação abaixo:

Fonte: 0174

Programas de Trabalho: 04.123.2039.20WU.0001

Elemento de Despesa: 339039

## **3. DO CREDENCIAMENTO**

- 3.1. O credenciamento é o nível básico do registro cadastral no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica (artigo 11, Caput, da IN n.º 02/2010).
- 3.2. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico (artigo 3.º, § 1.º, do Decreto n.º 5.450/2005), no sitio <http://www.comprasnet.gov.br>.
- 3.3. O credenciamento da licitante dependerá de registro cadastral atualizado no SICAF (artigo 3.º, § 2.º do Decreto n.º 5.450/2005).

- 3.4. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à Comissão de Valores Mobiliários – CVM, entidade promotora da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros (artigo 3.º, § 5.º, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 3.5. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico (artigo 3.º, § 6.º, do Decreto n.º 5.450/2005).

#### **4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

- 4.1. Poderão participar deste Pregão entidades empresariais cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no SICAF, conforme disposto no §3.º do artigo 8.º da Instrução Normativa SLTI/MP n.º 2/2010.
- 4.2. Não poderão participar da presente licitação:
  - 4.2.1. entidades empresariais que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou de liquidação (inciso II do artigo 31 da Lei n.º 8.666/1993 c/c artigo 63 da Lei n.º 11.101/2005);
  - 4.2.2. entidades empresariais que tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão ou entidade das Administrações Públicas Federal, Estadual ou Municipal (inciso IV do artigo 40 da IN SLTI/MP n.º 02/2010);
  - 4.2.3. entidades empresariais que estejam cumprindo a sanção de suspensão do direito de licitar com a CVM, conforme inciso III do artigo 87 da lei nº 8.666/1993;
  - 4.2.4. entidades empresariais que estejam cumprindo sanção de impedimento do direito de licitar e contratar com a União (artigo 7.º da Lei n.º 10.520/2002);
  - 4.2.5. entidades empresariais cujos estatutos ou contratos sociais não sejam compatíveis com o objeto desta licitação;
  - 4.2.6. sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;
  - 4.2.7. entidades empresariais que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente (inciso V do artigo 28 da Lei n.º 8.666/1993);
  - 4.2.8. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio, sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

- 4.2.9. entidades empresariais da qual seja sócio, cooperado, dirigente ou responsável técnico, servidor da CVM ou quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da lei nº 8.666/1993;
- 4.3. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 4.3.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3.º da Lei Complementar n.º 123/2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus artigos 42 a 49;
- 4.3.1.1. a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar n.º 123/2006, mesmo que microempresa ou empresa de pequeno porte.
- 4.3.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;
- 4.3.3. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 4.3.4. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7.º, XXXIII, da Constituição Federal.
- 4.3.5. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP n.º 2/2009;
- 4.4. Considerando que o objeto da contratação envolve, em dois de seus subitens, a prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, conforme previsto no art. 31 da Lei n.º 8.212, de 24 de julho de 1991 e alterações e nos arts. 112, 115, 117 e 118, da Instrução Normativa – RFB n.º 971, de 13 de novembro de 2009 e alterações, a licitante Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP optante pelo Simples Nacional, que, por ventura venha a ser contratada, não poderá beneficiar-se da condição de optante e estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência da sua exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação em consequência do que dispõem o artigo 17, inciso XII, artigo 30, inciso II e artigo 31, inciso II, da Lei Complementar n.º 123/2006 e alterações (Acórdão TCU 797/2011 - Plenário).
- 4.4.1. A licitante optante pelo Simples Nacional, que por ventura venha a ser contratada, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contado da data da assinatura do contrato, deverá apresentar cópias dos ofícios, com comprovantes de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra (situação que gera vedação à opção por tal regime tributário) às respectivas Secretarias Federal, Estadual, Distrital e/ou Municipal, no prazo previsto no inciso II do § 1º do artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006 e alterações (Acórdão TCU 2.798/2010 – Plenário);
- 4.4.2. Caso a licitante optante pelo Simples Nacional não efetue a comunicação no prazo estabelecido na condição anterior, a CVM, em obediência ao princípio da

proibidade administrativa, efetuará a comunicação à Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB, para que esta efetue a exclusão de ofício, conforme disposto no inciso I do artigo 29 da Lei Complementar nº 123/2006 e alterações.

## **5. DA VISTORIA (FACULTATIVA)**

- 5.1. As empresas interessadas **poderão** realizar vistoria nas instalações da CVM, de forma a obter pleno conhecimento dos serviços a serem prestados pela Contratada, do ambiente operacional, bem como de todas as informações necessárias à formulação da sua proposta de preços.
- 5.2. A vistoria será agendada por meio dos telefones (21) 3554-8618 ou (21) 3554-8605, diretamente com os servidores Arydalton Vilarinhos ou Luciano Porto Barreto.
- 5.3. Caso o licitante opte por realizar a vistoria, esta deverá ser efetuada com acompanhamento de um servidor da CVM, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no horário das 10h00min às 17h00min, em até 2 (dois) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.
- 5.4. A realização da vistoria não se consubstancia em condição para participação na licitação, ficando, contudo, as licitantes cientes de que após a apresentação das propostas não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações no sentido da inviabilidade de cumprir com as obrigações, face ao desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

## **6. DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

- 6.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 3 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, não incluindo como termo final a data da abertura, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço [pregoeiro@cvm.gov.br](mailto:pregoeiro@cvm.gov.br) (artigo 19 do Decreto n.º 5.450/2005).
- 6.2. Até 2 (dois) dias úteis anteriores à data fixada para abertura do pregão, não incluindo como termo final a data da abertura, encerrando-se necessariamente no dia anterior, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório deste pregão (artigo 18, caput, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 6.3. A impugnação deverá ser encaminhada, via internet, para o endereço [pregoeiro@cvm.gov.br](mailto:pregoeiro@cvm.gov.br).
- 6.4. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos setores responsáveis pela elaboração do Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas (artigo 18, § 1º c/c artigo 11, inciso II, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 6.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame (artigo 18, § 2º do Decreto n.º 5.450/2005).

- 6.6. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 6.7. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no sistema eletrônico para os interessados.
- 6.8. Qualquer modificação no Edital será divulgada no mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas (artigo 20, do Decreto 5.450/2005).

## **7. DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS**

- 7.1. A licitante deverá encaminhar sua proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, no sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), com a descrição do objeto ofertado, o preço e, se for o caso, o respectivo anexo, até a data e hora marcadas para abertura da sessão, quando então encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas (artigo 21, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 7.2. O encaminhamento da proposta dar-se-á por meio da digitação da senha privativa da licitante (artigo 21, § 1.º, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 7.3. A proposta inicial de preços deverá ser ofertada pelo **VALOR TOTAL ANUAL DE CADA ITEM DO GRUPO**, apurado pelo somatório dos custos totais de cada um dos subitens componentes do Modelo de Proposta de Preços (Anexo III), do Detalhamento do Modelo de Proposta de Preços (Anexo IV) e da Planilha de Custos e Formação de Preços (Anexo V) deste Edital.
  - 7.3.1. Os itens 1 a 3 do objeto deste Edital compõem um único grupo para fins de apresentação das propostas e/ou dos lances durante a sessão pública da licitação, cabendo às licitantes, obrigatoriamente, ofertar suas propostas e/ou lances para todos os itens, como condição de participação.
- 7.4. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada (artigo 21, § 4.º, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 7.5. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e lances (artigo 3.º, § 5.º, Decreto n.º 5.450/2005).
- 7.6. Os preços propostos serão de exclusiva responsabilidade da licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear quaisquer alterações dos mesmos, sob alegação de erro, omissão ou de qualquer outro pretexto.
- 7.7. Não serão consideradas propostas com alternativas. As licitantes devem se limitar às especificações deste Edital.
- 7.8. Na hipótese de se verificar incoerência entre o preço unitário e o total, prevalecerá o mais vantajoso para a CVM. Entre o valor por extenso e o numérico, prevalecerá o por extenso.

- 7.9. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1.º do artigo 57 da Lei n.º 8.666/1993 (artigo 23, caput e §1.º, da IN SLTI/MP n.º 2/2008).
- 7.10. Caso a proposta apresente eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos que favoreça a Contratada, este será revertido como lucro durante a vigência da contratação, mas poderá ser objeto de negociação para a eventual prorrogação contratual (artigo 23, §2.º, da IN SLTI/MP n.º 2/2008).
- 7.11. A simples participação neste certame implica:
- 7.11.1. a aceitação de todas as condições estabelecidas neste Edital de Pregão Eletrônico;
  - 7.11.2. que nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento do objeto ofertado;
  - 7.11.3. que o prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias, contado da data estipulada para sua entrega, o qual, se maior, deverá ser explicitado na proposta.

## **8. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

- 8.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 8.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico (artigo 22, §5.º do Decreto n.º 5.450/2005).
- 8.3. Incumbirá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão (artigo 13, Inciso IV do Decreto n.º 5.450/2005).
- 8.4. Não será admitida a desistência da proposta/lance, após o início ou o encerramento da fase de lances.
- 8.5. Excepcionalmente, após o encerramento da fase de lances, poderá ser acatado o pedido de desistência da proposta, em razão de motivo justo devidamente comprovado pela licitante, decorrente de fato superveniente, e aceito pelo Pregoeiro.
- 8.6. Não restando comprovado o atendimento aos requisitos fixados no item acima, a licitante desistente ficará sujeita a aplicação das sanções previstas neste Edital.

## **9. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS**

- 9.1. O pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência (artigo 22, §2.º, do Decreto nº 5.450/2005).
- 9.1.1. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes (artigo 22, §3.º, do Decreto nº 5.450/2005).
- 9.1.2. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 9.2. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

## **10. DA FORMULAÇÃO DE LANCES**

- 10.1. Iniciada a etapa competitiva, as licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informadas do seu recebimento e do valor consignado no registro (artigo 24, Caput e §1.º do Decreto nº 5.450/2005).
- 10.2. Os lances deverão ser ofertados pelo **VALOR TOTAL ANUAL DE CADA ITEM DO GRUPO**.
- 10.2.1. Os itens 1 a 3 do objeto deste Edital compõem um único grupo para fins de apresentação das propostas e/ou dos lances durante a sessão pública da licitação, cabendo às licitantes, obrigatoriamente, ofertar suas propostas e/ou lances para todos os itens, como condição de participação.
- 10.3. Na fase de lances, embora a classificação final seja pelo valor global do grupo, **a disputa será por item**. A cada lance ofertado (**por item**), o sistema eletrônico atualizará automaticamente o valor global do grupo/lote, sagrando-se vencedora a licitante que ofertar o **MENOR VALOR GLOBAL DO GRUPO/LOTE**.
- 10.4. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras estabelecidas neste Edital (artigo 24, § 2.º, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 10.4.1. Em observância às disposições insertas na IN SLTI/MP n.º 03, de 16 de dezembro de 2011, o intervalo entre os lances enviados pela mesma licitante não poderá ser inferior a 20 (vinte) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a 3 (três) segundos.
- 10.4.2. Os lances enviados em desacordo com o subitem acima serão excluídos automaticamente pelo sistema eletrônico.
- 10.5. As licitantes somente poderão oferecer lance inferior ao último por elas ofertado e registrado pelo sistema (artigo 24, § 3.º, do Decreto n.º 5.450/2005).

- 10.6. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar (artigo 24, § 4.º, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 10.7. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais licitantes, vedada a identificação da detentora do lance (artigo 24, § 5.º, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 10.8. No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances. O pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados (artigo 24, § 10.º, do Decreto n.º 5.450/2005).
  - 10.8.1. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação aos participantes, no sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br) (artigo 24, § 11, do Decreto n.º 5.450/2005).
  - 10.8.2. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do pregoeiro (artigo 24, § 6.º, do Decreto n.º 5.450/2005).
  - 10.8.3. O sistema emitirá aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances (artigo 24, § 7.º, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 10.9. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

## **11. DO BENEFÍCIO ÀS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

- 11.1. Encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos artigos 44 e 45 da LC n.º 123/2006, regulamentada pelo Decreto n.º 6.204/2007.
- 11.2. As propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada (artigo 5.º, §§1.º e 2.º do Decreto n.º 6.204/2007).
- 11.3. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto (artigo 5.º, §4.º, inciso I e §6.º do Decreto n.º 6.204/2007).
- 11.4. Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e

empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior (artigo 5.º, §4.º, inciso II do Decreto n.º 6.204/2007).

- 11.5. Caso não se ofertem lances e sejam identificadas propostas de preços idênticos de microempresa ou empresa de pequeno porte empatadas na faixa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor cotado pela primeira colocada, e permanecendo o empate até o encerramento do item, o sistema fará sorteio eletrônico entre tais fornecedores, definindo e convocando automaticamente o vencedor para o encaminhamento da oferta final de desempate (artigo 5.º, §4.º, inciso III do Decreto n.º 6.204/2007).
- 11.6. Havendo êxito no procedimento de desempate, o sistema disponibilizará a nova classificação de fornecedores para fins de aceitação do valor ofertado. Não sendo aplicável o procedimento, ou não havendo êxito na aplicação deste, prevalecerá a classificação inicial.
- 11.7. Em eventual empate entre propostas, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3.º, §2.º, da Lei n.º 8.666/1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços:
  - 11.7.1. prestados por empresas brasileiras;
  - 11.7.2. prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.
- 11.8. Persistindo o empate, o critério de desempate será o sorteio, em ato público para o qual os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

## **12. DO DIREITO DE PREFERÊNCIA PREVISTO NO DECRETO N.º 7.174/2010**

- 12.1. Após os procedimentos para aplicação das regras de preferência para as microempresas e empresas de pequeno porte, será definida, **se for o caso**, nova ordem de classificação dos licitantes, a fim de se conceder o direito de preferência previsto no Decreto n.º 7.174/2010.
- 12.2. Diante da impossibilidade de aplicar o direito de preferência previsto no Decreto n.º 7.174/2010, para itens agrupados em grupo, pelo Sistema Eletrônico Comprasnet, tal providência será realizada manualmente pelo Pregoeiro.
- 12.3. Os licitantes cujas propostas finais estejam situadas até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida serão convocados para encaminhar, sob as penas da lei, a Declaração de Direito de Preferência – Anexo VI deste Edital.
- 12.4. A convocação será realizada via chat, licitante por licitante, para que no prazo de até 15 (quinze) minutos, encaminhe o Anexo VI deste Edital eletronicamente via e-mail: [pregoeiro@cvm.gov.br](mailto:pregoeiro@cvm.gov.br).
- 12.5. O exercício de direito de preferência será concedido observando-se o disposto no art. 8º do Decreto n.º 7.174/2010, conforme segue abaixo:
  - 1º - Tecnologia no País + Processo Produtivo Básico + Micro e Pequenas empresas.
  - 2º - Tecnologia no País + Processo Produtivo Básico.

- 3º - Tecnologia no País + Micro e Pequenas empresas.
  - 4º - Tecnologia no País.
  - 5º - Processo Produtivo Básico + Micro e Pequenas empresas.
  - 6º - Processo Produtivo Básico.
- 12.6. Na ordem de classificação acima, os licitantes serão convocados para oferecerem nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame (artigo 8.º, Inciso III, do Decreto n.º 7.174/2010).
- 12.7. A comprovação do atendimento ao PPB ou aos bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País será feita mediante apresentação, juntamente com os demais documentos de habilitação, dos documentos comprobatórios da habilitação à fruição dos incentivos fiscais regulamentado pelo Decreto n.º 5.906, de 26 de setembro de 2006, ou pelo Decreto n.º 6.008, de 29 de dezembro de 2006 (artigo 7.º, Caput, do Decreto n.º 7.174/2010).
- 12.8. A comprovação/certificação será feita (artigo 7.º, Parágrafo único, do Decreto n.º 7.174/2010):
- 12.8.1. eletronicamente, por meio de consulta ao sítio eletrônico oficial do Ministério da Ciência e Tecnologia ou da Superintendência da Zona Franca de Manaus - SUFRAMA; ou
  - 12.8.2. por documento expedido para esta finalidade pelo Ministério da Ciência e Tecnologia ou pela SUFRAMA, mediante solicitação da licitante.
- 12.9. A veracidade acerca das informações constantes dos documentos apresentados pelas licitantes será verificada mediante consulta ao sítio do Ministério da Ciência e Tecnologia.
- 12.10. Não serão aceitos como meio de comprovação documentos e/ou declarações emitidos pela própria licitante ou pelo fabricante.
- 12.11. Caso nenhuma empresa classificada venha a exercer o direito de preferência, observar-se-ão as regras usuais de classificação e julgamento previstas na Lei n.º 8.666/1993, e na Lei n.º 10.520/2002. Neste caso, prevalecerá o resultado inicialmente apurado pelo sistema eletrônico (artigo 8.º, Inciso V, do Decreto n.º 7.174/2010).

### **13. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

- 13.1. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar para fim de aceitação (artigo 25, *caput*, Decreto n.º 5.450/2005).
- 13.2. A Proposta Comercial deverá ser devidamente preenchida em todos os itens/subitens nela inseridos, conforme modelo constante nos Anexos II, III, IV e V deste Edital, que será disponibilizado em arquivo com formato Excel no sítio da Comissão de Valores Mobiliários ([www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br)).
- 13.3. Para julgamento e classificação das propostas, será adotado o critério do MENOR PREÇO TOTAL GLOBAL, apurado de acordo com as tabelas constantes nos Anexos III,

- IV e V deste Edital, e **observados os preços unitários máximos de cada subitem**, os quais somente serão disponibilizados às licitantes interessadas após a fase de lances.
- 13.3.1. Para fins deste certame, entende-se por subitem da Planilha de Custos os itens de numeração no forma “N.N”, onde N representa um número interior de 1 a 3 (Ex: 1.3; 3.4).
- 13.4. A proposta de preços deverá conter os seguintes itens/documentos:
- 13.4.1. nome do proponente, endereço, número de telefone e/ou fax, CEP, aposição do carimbo padronizado do CNPJ da empresa e a inscrição Estadual e/ou Municipal ou do Distrito Federal ou papel timbrado com estas informações;
- 13.4.2. planilha de custos e formação de preços, Modelo de Proposta de Preços e Detalhamento do Modelo de Proposta de Preços, devidamente preenchidos, contendo os preços mensais dos serviços e totais para cada item e subitem, detalhando todos os elementos que influenciem no seu custo total, conforme planilhas modelos contidas nos Anexos III, IV e V deste Edital;
- 13.4.3. memória de cálculo detalhada que contenha a metodologia e fórmulas adotadas pela licitante para obtenção dos valores propostos para os encargos, insumos e demais componentes da planilha de composição de custos e formação de preços do posto de serviço envolvido na contratação, podendo ser utilizado como modelo o Anexo V deste Edital;
- 13.4.4. o valor da proposta, limitado a 2 casas decimais, expresso em moeda corrente nacional, em algarismos e por extenso, incluindo todas as despesas legais ou adicionais, previstas neste Edital e seus Anexos;
- 13.4.5. o prazo de validade dos preços (mínimo de 60 dias corridos), a contar da data do encaminhamento, via sistema, da proposta (Art. 27, § 4.º do Decreto n.º 5.450/2005);
- 13.4.6. o nome do banco com o qual a licitante opera, o número e nome da agência e respectiva conta-corrente. A fim de agilizar o pagamento, é conveniente a indicação de uma das agências do Banco do Brasil S.A.;
- 13.4.7. GFIP ou outro documento apto a comprovar o FAP.
- 13.5. As folhas da proposta, contendo os itens citados acima, devem ser rubricadas e numeradas, e a última datada e assinada pelo seu representante legal.
- 13.6. O **Pregoeiro** poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da CVM ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.
- 13.7. Não será aceito o lance vencedor com **valores superiores aos preços máximos fixados por item do grupo** ou que apresentar preço manifestamente inexequível (artigo 48, inciso II, da Lei n.º 8.666/1993).
- 13.8. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, **exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante**, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

- 13.9. **Para os subitens de serviços que envolvam dedicação exclusiva de mão de obra (Suporte Local Rio de Janeiro e Suporte Local São Paulo):**
- 13.9.1. **as propostas deverão conter indicação dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas ou dissídios coletivos que regem cada categoria profissional** que executará os serviços e a respectiva data base e vigência, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO, segundo disposto no inciso III do art. 21 da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2/2008;
  - 13.9.2. se não houver sindicatos ou conselhos de classe constituídos, quando da repactuação, caberá à Contratada a demonstração da variação do salário de seus empregados, sem prejuízo do necessário exame, pela Administração, da pertinência das informações prestadas;
  - 13.9.3. **os salários-base deverão ser iguais ou superiores aos mínimos estabelecidos em lei, convenção, acordo ou dissídio coletivo;**
  - 13.9.4. na formulação de sua proposta, **a licitante deverá observar ainda o regime de tributação ao qual está submetida**, inclusive no tocante à incidência das alíquotas de ISS, PIS e COFINS sobre seu faturamento, conforme as Leis n.º 10.637/2002 e 10.833/2003 (Acórdão TCU n.º 2.647/2009 - Plenário);
  - 13.9.5. considerando-se as determinações do TCU, a eventual inclusão do item **“Reserva Técnica”** na planilha de custos e de formação de preços **deverá estar acompanhada da indicação expressa dos custos que serão cobertos por tal item**. A não disponibilização de tal informação, juntamente com a proposta e planilhas apresentadas, acarretará a necessidade de realização de diligência, sendo que o não atendimento da mesma ou o atendimento não satisfatório acarretará a desclassificação da proposta (Acórdão TCU n.º 1.597/2010 - Plenário);
  - 13.9.6. os custos referentes ao item **“Treinamento/Capacitação/Reciclagem”**, considerando o entendimento esposado pelo TCU, **deverão estar contemplados no percentual de Custos Indiretos** (Acórdão TCU n.º 592/2010 – Plenário);
  - 13.9.7. para apuração dos custos com os uniformes dos profissionais, a proponente poderá considerar os itens relacionados na cláusula 2.9 da Minuta de Contrato (Anexo VII deste Edital);
  - 13.9.8. como o objeto desta licitação não está abrangido dentre as atividades excepcionadas no artigo 18, §5.º-C, da Lei Complementar n.º 123/2006, as ME/EPP optantes pelo SIMPLES estarão impedidas de apresentar planilhas de custos e formação de preços com base no regime de tributação do Simples Nacional, já que tal prática implicaria ofensa às disposições da LC 123/2006, conforme posicionamento externado pelo TCU no Acórdão n.º 797/2011 – Plenário;
  - 13.9.9. o dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da licitante/Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos e observado o limite de carga horária diária, conforme a legislação trabalhista.

- 13.10. As licitantes deverão cotar os preços para a mão de obra de acordo com os custos reais, ainda que os trabalhadores já pertençam aos seus quadros, caso em que deverão proporcionalizar os gastos previstos para os serviços licitados relativamente aos salários e encargos pagos, sob pena de desclassificação (Acórdão TCU nº 1.700/2007).
- 13.11. Considerar-se-á inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos são suficientes para a cobertura dos gastos decorrentes da contratação (artigo 29, § 1.º, da IN SLTI/MP n.º 2/2008).
- 13.12. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3.º do artigo 43 da Lei n.º 8.666/1993, a exemplo das enumeradas no §3.º, do artigo 29, da IN SLTI/MP n.º 2, de 2008.
- 13.13. A licitante ofertante do lance de menor valor e classificada em primeiro lugar será convocada, para fins de aceitação, a realizar **Prova de Conceito da Ferramenta de Gestão de Service Desk** (Anexo V do Termo de Referência).
- 13.14. Será desclassificada a proposta que, após as diligências, não corrigir ou justificar eventuais falhas apontadas pelo Pregoeiro.
- 13.15. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço proposto (artigo 24 da IN SLTI/MPOG n.º 2/2008).
- 13.16. Se a proposta ou lance de menor valor não for aceitável, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação (artigo 4.º, inciso XVI, da Lei n.º 10.520/2002).
- 13.17. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.
- 13.17.1. O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital (artigo 24, § 8.º, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 13.17.2. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.
- 13.17.3. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes (artigo 24, § 9.º, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 13.18. Sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC n.º 123/2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

## 14. DA HABILITAÇÃO

- 14.1. A licitante melhor classificada deverá encaminhar a documentação referente à habilitação, **juntamente com a proposta de preços (Anexos II, III, IV e V)**, assinada, digitalizada e atualizada em conformidade com o último lance ofertado, por meio da opção “Enviar Anexo”, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após a convocação do pregoeiro no sistema eletrônico.
- 14.1.1. O prazo para envio da proposta de preços poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.
- 14.1.2. A documentação assinada e digitalizada referente à aceitação e habilitação também poderá ser remetida por meio de mensagem para o e-mail [pregoeiro@cvm.gov.br](mailto:pregoeiro@cvm.gov.br), preferencialmente, ou por meio do fac-símile (21) 3554-8475, nos casos de solicitação do Pregoeiro, para fins de agilizar o envio da documentação à área técnica da CVM, sem prejuízo da disponibilização pelo Sistema Eletrônico, ou de comprovada inviabilidade ou dificuldade de envio ou recebimento pelo Sistema Eletrônico, sendo que, nesta última hipótese, será providenciado, em momento posterior, o uso da funcionalidade “Convocar anexo”, de forma que a documentação seja inserida no Sistema Eletrônico e, assim, fique à disposição das demais licitantes.
- 14.1.3. Dentro do prazo estabelecido neste item poderão ser remetidos, por iniciativa da licitante, tantos quantos forem os documentos complementares ou retificadores afetos à sua proposta ou habilitação. Na hipótese da proposta já ter sido incluída no Sistema Eletrônico, faz-se necessário que a licitante formalize ao Pregoeiro, via mensagem (e-mail), preferencialmente ou fac-símile, o desejo de envio de nova documentação. Nesse caso, Pregoeiro fará novo uso da funcionalidade “Convocar anexo”.
- 14.1.3.1. em função da negociação de preços;
- 14.1.3.2. em função de impropriedades ou omissões sanáveis, não conflitantes com os termos do Edital e com a lisura da competição;
- 14.2. Adicionalmente, deverá apresentar os documentos de habilitação e proposta de preços originais ou cópias autenticadas, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas após o encerramento da sessão pública, à Comissão de Valores Mobiliários - Gerência de Licitações e Contratos, localizada na Rua Sete de Setembro, 111, 28º andar, Centro, Rio de Janeiro - RJ, CEP: 20.050-901, em envelope fechado e rubricado (artigo 25, §§ 2.º e 3.º, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 14.2. A comprovação das habilitações jurídica, fiscal e econômico-financeira poderá ser realizada por meio de consulta on line ao SICAF (artigo 25, § 1.º, do Decreto n.º 5.450/2005 c/c artigo 3.º, *caput* e artigo 4.º, *caput*, IN SLTI/MP n.º 02/2010).

- 14.3. Deverá constar do envelope a seguinte documentação complementar ao SICAF:
  - 14.3.1. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT – negativa ou positiva com efeitos de negativa), consoante artigo 29, inciso V, da lei 8.666/1993, de modo a comprovar a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.
  - 14.3.2. Proposta de Preços, conforme Anexos II, III, IV e V do presente Edital.
- 14.4. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, mediante apresentação de no mínimo 1 (um) atestado de capacidade técnica, conforme modelo constante no Anexo IV do Termo de Referência, comprovando que o licitante esteja prestando ou tenha prestado serviços de suporte local e remoto a usuários de serviços de TI, na modalidade Service Desk (Central de Atendimento de Serviços de TI) para empresas ou organizações públicas ou privadas, de modo satisfatório com configuração total mínima de:
  - 14.4.1. Suporte e atendimento a, no mínimo, 350 (trezentos e cinquenta) usuários;
  - 14.4.2. suporte e configuração de, no mínimo, 500 (quinhentas) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistemas operacionais padrão de mercado;
  - 14.4.3. utilização de Sistema de Gestão de Atendimentos de Service Desk para registro, acompanhamento e gerenciamento das demandas, provendo funcionalidades como: interface com os indicadores de níveis de serviço, geração de relatórios, escalonamento de chamados e implementação Base de Conhecimentos;
  - 14.4.4. implementação de, no mínimo, Gerenciamento de Incidentes e outro processo baseado nas disciplinas definidas no ITIL V3;
- 14.5. A licitante poderá apresentar atestados distintos abrangendo subconjuntos da lista de serviços exigidos.
- 14.6. A licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados.
- 14.7. Será aceito o somatório de atestados para comprovar o cumprimento das exigências previstas neste item.
- 14.8. A CVM poderá realizar diligência na empresa vencedora e na empresa ou órgão que fornecer o atestado de capacidade técnica para averiguar a veracidade das informações prestadas, podendo o(s) envolvido(s) responder administrativa, civil e penalmente pelas informações prestadas. Na diligência poderão ser solicitados documentos tais como contratos, ordens de serviços, notas fiscais e outros que comprovem os serviços prestados no atestado fornecido.
- 14.9. O(s) atestado(s) conterão, preferencialmente, nome (razão social), CNPJ e endereço completo da Contratante e Contratada, as características dos serviços realizados, a data de emissão, nome, cargo, telefone e assinatura do responsável pela emissão do atestado.
- 14.10. As licitantes que não estiverem cadastradas além do nível de credenciamento ou que não se encontrem com o cadastramento atualizado no SICAF deverão encaminhar, juntamente com a documentação complementar, os documentos relativos à habilitação jurídica, fiscal e qualificação econômico-financeira, detalhados nos itens abaixo.

14.11. Relativamente à **HABILITAÇÃO JURÍDICA** da licitante:

- 14.11.1. no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis;
- 14.11.2. em se tratando de sociedades empresariais ou empresas individuais de responsabilidade limitada, contrato social, estatuto em vigor ou ato constitutivo, devidamente registrado, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- 14.11.3. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;
- 14.11.4. inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples e outras pessoas jurídicas de direito privado, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- 14.11.5. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

14.12. Relativamente à **REGULARIDADE FISCAL** da licitante:

- 14.12.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
- 14.12.2. prova de regularidade com a Fazenda Nacional (certidão conjunta, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, quanto aos demais tributos federais e à Dívida Ativa da União, por elas administrados, conforme artigo 1.º, inciso I, do Decreto n.º 6.106/2007);
- 14.12.3. prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS);
- 14.12.4. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 14.12.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 14.12.6. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
  - 14.12.6.1. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal de seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei (artigo 16 da IN SLTI/MP n.º 2/2010);
- 14.12.7. a licitante detentora do menor preço, sendo microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

14.13. Relativamente à **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA** da licitante:

- 14.13.1. certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;
- 14.13.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;
- 14.13.2.1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;
- 14.13.3. comprovação da boa situação financeira da empresa, a ser constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) superiores a 1 (um), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} > 1$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} > 1$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} > 1$$

- 14.14. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar que possuem patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.
- 14.15. Em atendimento à determinação do Tribunal de Contas da União, constante do Acórdão n.º 1.793/2011 - Plenário, também serão realizadas consultas: ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) do Portal da Transparência; ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do CNJ; e à composição societária das empresas no sistema SICAF, a fim de certificar se há entre os sócios servidores da CVM.
- 14.16. Se a menor proposta ofertada for de microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, esta será convocada para, no prazo de 2 (dois) dias úteis, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período.
- 14.16.1. A não regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo

facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa ou empresa de pequeno porte com alguma restrição na documentação fiscal, será concedido o mesmo prazo para regularização.

- 14.17. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.
- 14.18. Será inabilitada a licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.
- 14.19. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC n.º 123/2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 14.20. Quanto aos documentos mencionados nesta seção, não serão aceitos protocolos referentes à solicitação feita às repartições competentes, nem cópias ilegíveis, mesmo que autenticadas.
- 14.21. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação sujeitará a licitante às sanções previstas na legislação pertinente (artigo 21, § 3.º, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 14.22. Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto do certame (artigo 25, § 9.º do Decreto n.º 5.450/2005).
- 14.23. O Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ indicado nos documentos da proposta de preço e de habilitação deverá ser o mesmo da assinatura do contrato e aquele a receber a Nota de Empenho e a emitir a Nota Fiscal/Fatura correspondentes aos serviços, bem como alvo da liquidação da despesa.
- 14.24. A licitante ficará obrigada a manter válidos todos os documentos relativos à regularidade de cadastramento no SICAF durante todo o procedimento licitatório, bem como durante o período da execução dos compromissos assumidos (artigo 55, inciso XIII da Lei n.º 8.666/1993 c/c artigo 9.º da Lei n.º 10.520/2002).
- 14.25. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á a Ata no sistema eletrônico.

## **15. DOS RECURSOS**

- 15.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de 20 (vinte) minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

- 15.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.
- 15.3. A falta de manifestação motivada da licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito e a consequente adjudicação do objeto pelo Pregoeiro à licitante vencedora (artigo 26, § 1.º, do Decreto n.º 5.450/2005).
  - 15.3.1. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de 3 (três) dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses (artigo 26, caput, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 15.4. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento (artigo 4.º, inciso XIX, da Lei n.º 10.520/2002, c/c artigo 26, § 2.º, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 15.5. As razões recursais deverão ser apresentadas exclusivamente pelo sistema e dirigidas ao Superintendente Administrativo-Financeiro da CVM (artigo 26, caput, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 15.6. Não serão conhecidos os recursos cujas razões/contrarrazões recursais sejam enviadas fora do respectivo prazo legal.
- 15.7. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, na Gerência de Licitações e Contratos da CVM, sito à Rua Sete de Setembro, n.º 111, 28.º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ, em dias úteis, no horário de 09h às 13h e 14h às 18h (§ 5.º do artigo 109 da Lei n.º 8.666/1993).

## **16. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

- 16.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.
- 16.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório (artigo 4.º, inciso XXI, da Lei n.º 10.520/2002 c/c artigo 27 do Decreto n.º 5.450/2005).

## **17. DO TERMO DE CONTRATO**

- 17.1. Após a homologação da licitação, a adjudicada deverá assinar o contrato em até 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento do respectivo aviso, sob pena de decair o direito à contratação. Este prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período,

quando solicitado pela parte durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela CVM (artigo 64, caput e § 1.º, da Lei n.º 8.666/93 c/c artigo 9.º da Lei n.º 10.520/2002).

- 17.1.1. Para assinatura do contrato, a adjudicatária deverá apresentar declaração de que já atende ou que têm condições de atender aos requisitos constantes no item 2.3 do Anexo I do Termo de Referência no prazo previsto para o início da prestação dos serviços.
- 17.2. O período de vigência do contrato será de 12(doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse da CVM até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disciplinado na minuta de contrato (Anexo VII deste Edital) (art. 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/1993 e Orientação Normativa AGU n.º 38, de 13/12/2011).
- 17.3. Previamente à contratação e a cada pagamento a fornecedor, a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível proibição de contratar com o Poder Público e verificar a manutenção das condições de habilitação (artigo 3.º, §1.º, da IN SLTI/MP n.º 2/2010).
- 17.4. Será exigido o cadastramento quando, anteriormente à assinatura do contrato, o proponente homologado não estiver inscrito no SICAF. Neste caso, o cadastramento deverá ser feito pela Administração, sem ônus para o proponente, com base no reexame da documentação apresentada para habilitação, devidamente atualizada (artigo 3.º, § 2.º, da IN SLTI/MP n.º 2/2010).
- 17.5. Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e nas demais cominações legais. (artigo 27, § 3.º do Decreto n.º 5.450/2005).
- 17.6. A associação da licitante vencedora com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação devem ser comunicadas à CVM para que a autarquia delibere sobre a adjudicação do objeto ou manutenção do contrato, sendo essencial para tanto que a nova empresa comprove atender a todas as exigências de habilitação previstas no Edital.
- 17.7. É expressamente **vedada** a subcontratação total do objeto deste Edital, sob pena de rescisão contratual.
  - 17.7.1. Será permitida a subcontratação parcial, mediante avaliação e anuência prévia da área técnica da CVM, nas hipóteses em que, para determinada atividade que componha os serviços a serem prestados, tal prática seja reconhecidamente comum no mercado.
- 17.8. Independentemente de transcrição, farão parte do Contrato a ser celebrado:
  - 17.8.1. a proposta da licitante vencedora e seus respectivos anexos;
  - 17.8.2. o presente Edital e seus anexos;
  - 17.8.3. a Nota de Empenho correspondente.

## **18. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS E DA FISCALIZAÇÃO**

- 18.1. Os critérios de recebimento e aceitação dos serviços e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência, Anexo I deste Edital e na Minuta de Contrato, Anexo VII.

## **19. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

- 19.1. A Contratada deverá apresentar garantia de execução conforme estabelecido na Minuta de Contrato (Anexo VII).

## **20. DA LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO**

- 20.1. As condições para liquidação e pagamento dos serviços prestados pela Contratada são as estabelecidas na Minuta de Contrato (Anexo VII).

## **21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DA CVM**

- 21.1. As obrigações da Contratada e da CVM são as estabelecidas neste Edital, no Termo de Referência (Anexo I) e na Minuta de Contrato (Anexo VII).

## **22. DO REAJUSTE**

- 22.1. As condições para aplicação de reajustes contratuais estão dispostas na Minuta de Contrato (Anexo VII).

## **23. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 23.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei n.º 10.520/2002, a licitante/adjudicatária que:
- 23.1.1. não assinar o termo de contrato, quando convocada dentro do prazo de validade da proposta;
  - 23.1.2. apresentar documentação falsa;
  - 23.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
  - 23.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;
  - 23.1.5. não mantiver a proposta;

- 23.1.6. comportar-se de modo inidôneo;
- 23.1.7. cometer fraude fiscal.
- 23.2. A licitante/adjudicatária que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
  - 23.2.1. Advertência;
  - 23.2.2. Multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicados(s) pela conduta da licitante;
  - 23.2.3. Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total da proposta ou lance ofertado pela licitante desistente, na hipótese de desistência injustificada do lance, após o encerramento da fase de lances, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no artigo 28, do Decreto n.º 5.450/2005 e demais cominações legais;
  - 23.2.4. Multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor total da contratação, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no artigo 28, do Decreto n.º 5.450/2005, na hipótese de recusa injustificada da licitante vencedora em celebrar o contrato, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após regularmente convocada, caracterizando inexecução total das obrigações acordadas;
  - 23.2.5. Multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total da contratação quando for constatado o descumprimento de qualquer obrigação prevista neste Edital e/ou no Termo de Referência, ressalvadas aquelas obrigações para as quais tenham sido fixadas penalidades específicas.
  - 23.2.6. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
- 23.3. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as sanções de advertência e de impedimento.
- 23.4. A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela CVM.
- 23.5. A aplicação de qualquer das sanções previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei n.º 8.666/1993, e subsidiariamente na Lei n.º 9.784/1999.
- 23.6. 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, observado o princípio da proporcionalidade.
- 23.7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, conforme determina o § 2.º do artigo 36, da Lei n.º 8.666/1993.

## **24. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

- 24.1. Dos atos praticados pela CVM cabem recursos na forma prevista no artigo 109, da Lei n.º 8.666/1993.
- 24.2. Os recursos deverão ser entregues, contra recibo, no Protocolo na Gerência de Documentações da CVM (GAD), localizada na Rua Sete de Setembro n.º 111, 2º andar, no Centro – Rio de Janeiro – RJ, devendo ser dirigidos à autoridade superior, por intermédio da autoridade que praticou o ato recorrido e, sob pena de preclusão, interpostos no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados da intimação do ato (artigo 109, inciso I, alínea “b” da Lei n.º 8.666/1993 c/c artigo 9.º da Lei n.º 10.520/2002).

## **25. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 25.1. A CVM poderá, a seu critério exclusivo, de acordo com o artigo 65, §1.º, da Lei n.º 8.666/1993, reduzir ou aumentar a quantidade do objeto licitado, desde que não ultrapasse 25% (vinte cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.
- 25.2. O Superintendente Administrativo-Financeiro da CVM poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, mediante parecer por escrito e devidamente fundamentado (artigo 18 do Decreto n.º 3.555/2000 c/c artigo 14 do Decreto n.º 3.697/2000 e artigo 29 do Decreto n.º 5.450/2005).
- 25.3. Caso constatada ilegalidade no procedimento, o Superintendente Administrativo-Financeiro da CVM deverá anular a licitação, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer por escrito e devidamente fundamentado, sem que caiba às licitantes o direito a qualquer reclamação ou indenização, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato (artigo 18 do Decreto n.º 3.555/2000, artigo 29, §§ 1.º e 2.º, do Decreto n.º 5.450/2005).
- 25.4. No caso de desfazimento do processo licitatório, fica assegurado o contraditório e a ampla defesa (artigo 49, § 3.º da Lei n.º 8.666/1993 c/c artigo 9.º da Lei 10.520/2002).
- 25.5. O pregoeiro poderá desclassificar proponentes por ato fundamentado, sem direito à indenização ou ressarcimento, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento e que desabonem a sua idoneidade financeira, capacidade técnica ou administrativa (artigo 43, § 5.º da Lei n.º 8.666/1993 c/c artigo 9.º da Lei n.º 10.520/2002).
- 25.6. Após o início ou encerramento da fase de lances, não caberá desistência por parte das licitantes, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
- 25.7. Após o envio da documentação não serão permitidos quaisquer adendos, acréscimos ou retificações aos documentos e às propostas, salvo quando se tratar:
  - 25.7.1. de simples omissão não conflitante com os termos do Edital e com a lisura da competição;

- 25.7.2. juntada de documentos decorrente de diligências promovidas pela CVM, conforme disposto no subitem abaixo.
- 25.8. É facultado ao pregoeiro, em qualquer fase da licitação, promover diligências destinadas a esclarecer ou completar a instrução do processo licitatório, sem que se descaracterize o objeto licitatório (artigo 43, § 3.º, da Lei n.º 8.666/1993 c/c artigo 9.º da Lei n.º 10.520/2002).
- 25.9. Na apresentação das propostas, simples omissão ou impropriedades irrelevantes, sanáveis ou desprezíveis, poderão ser relevadas a exclusivo critério do Pregoeiro, desde que não causem prejuízos à Administração.
- 25.10. A apresentação da proposta implica, tacitamente, inteira submissão às condições estabelecidas na legislação pertinente, aos termos deste Edital, bem como aos regulamentos administrativos e normas gerais e especiais aplicáveis.
- 25.11. As proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a CVM não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 25.12. Na contagem dos prazos estabelecidos nesta licitação, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento (artigo 110 da Lei n.º 8.666/1993 c/c artigo 9.º da Lei n.º 10.520/2002).
- 25.13. Havendo indícios de conluio entre as licitantes, a CVM comunicará os fatos apurados à Secretaria Nacional de Direito Econômico do Ministério da Justiça (ou a quem de direito) para a adoção das medidas cabíveis.
- 25.14. Havendo indícios ou evidências materiais de práticas licitatórias criminosas, a CVM noticiará o Ministério Público Federal.
- 25.15. A Contratada deverá adotar as seguintes práticas de sustentabilidade ambiental na execução dos serviços (IN n.º 01, de 19 de janeiro de 2010):
- 25.15.1. forneça aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;
  - 25.15.2. respeite as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos; e
  - 25.15.3. preveja a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.
- 25.16. Para dirimir as questões decorrentes do ajuste resultante desta licitação, será eleito o Foro Federal da cidade do Rio de Janeiro, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja (artigo 55, § 2.º da Lei n.º 8.666/1993 c/c artigo 9.º da Lei n.º 10.520/2002).
- 25.17. Os casos omissos serão resolvidos pelo Pregoeiro, nos termos da legislação pertinente, e em conformidade com as demais normas que regem a matéria.

25.18. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

Rio de Janeiro,        de                    de 2014.

---

EDUARDO ABI-NADER SIMÃO  
Gerente de Licitações e Contratos

**ORIGINAL ASSINADO**

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**  
**PROCESSO DE COMPRAS Nº RJ-2014-378**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2/2014**

**1. Objeto**

Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários. A contratação de tais serviços é imprescindível ao funcionamento da CVM devido à necessidade cotidiana de atendimento de chamados dos usuários em relação a problemas e incidentes de Tecnologia de Informação.

O contexto dessa contratação considera o fornecimento global de serviços integrados de Gerência de Incidentes, Gerência de Problemas e Gerência de Configurações, Mudanças e Liberação, visando atender às necessidades da Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Nesse diapasão, a solução de TIC componente deste Termo de Referência está estruturada na implantação de uma Central de Serviços e suporte técnico (remoto e presencial) – Gerência de Incidentes - aos usuários de TIC, além de serviços de melhoria contínua considerando – Gerência de Problemas / Gerência de Configurações e Mudanças / Gerência de Liberação.

Neste cenário, o objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

- a) **Serviço de hospedagem e operação de telessuporte:** implementado mediante atendimento via central telefônica 0800, email e web. Para fins de organização e avaliação de desempenho, o serviço de telessuporte será subdividido em duas ilhas especializadas de acordo com o escopo de serviços prestados:
  - a.1.) Ilha de suporte a soluções comerciais;
  - a.2.) Ilha de suporte a soluções corporativas;
- b) **Serviço de suporte local e administração de redes locais:** implementado mediante atendimento via equipe de técnicos que atuam em campo nas unidades da CVM, atendendo aos chamados ou gerenciando as redes locais. Para fins de organização e avaliação de desempenho, o serviço de suporte local será subdividido em duas ilhas especializadas, de acordo com o escopo de serviços prestados:
  - b.1) Ilha de suporte local para Rio de Janeiro-RJ, São Paulo-SP e Brasília-DF (para as cidades de Rio de Janeiro e São Paulo estes serviços serão executados sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra);
  - b.2) Ilha de administração de redes locais;
- c) **Serviço de monitoramento e gestão de suporte:** implementado mediante atendimento via equipe de gestores que atuam na supervisão dos serviços de telessuporte, de suporte local, de administração de redes e de gestão de incidentes, problemas, liberação, configuração e mudanças. Para fins de organização e avaliação de desempenho, o serviço de monitoramento e gestão de suporte será subdividido em quatro ilhas especializadas de acordo com o escopo de serviços prestados:

- c.1) Ilha de monitoramento e gestão de telessuporte;
- c.2) Ilha de monitoramento e gestão de suporte local e administração de redes locais;
- c.3) Ilha de monitoramento e gestão de incidentes, problemas, liberação, configuração e mudanças;
- c.4) Ilha de monitoramento e gestão de *service-desk*.

A constituição e operação eficiente de uma central de serviços de TI demanda uma série de atividades e procedimentos que exigem elevado grau de coordenação e coesão. Apesar da divisão tripartite entre os itens de serviço descritos acima, tais serviços possuem forte correlação funcional e administrativa e devem ser gerenciados de forma unificada, pois requerem a utilização de software de gestão e bases de dados integrados, harmonização de práticas de atendimento, transferência de conhecimento e melhoria contínua de procedimentos, dentre outros.

Por isso, a contratação de único fornecedor para atender aos serviços constantes neste Termo de Referência visa uniformizar os padrões, tecnologias e mecanismos de atendimento, provendo, igualmente, maior agilidade na resolução de problemas decorrentes da integração de serviços contratados.

A contratação inclui o fornecimento, pela contratada, de infraestrutura tecnológica necessária para a prestação de serviços, tais como: recursos humanos especializados, central de atendimento, instalações físicas, processos de trabalho, melhores práticas, procedimentos de gestão e qualidade, relatórios e especificações técnicas, software de gerenciamento e operação do Service Desk, monitoramento de serviços e servidores, e gestão de inventário, e quaisquer outros recursos necessários para viabilizar o serviço, de acordo com os requisitos descritos neste Termo de Referência.

Estão fora do escopo dos serviços a serem contratados as atividades referentes à operação e à manutenção do Centro de Dados (*Data Center*) da CVM, bem como à manutenção dos sistemas corporativos ou de terceiros utilizados na CVM.

Para todo o objeto desta contratação, ou seja, a hospedagem e operação de telessuporte, o suporte local e administração de redes locais e o monitoramento e gestão de suporte, os dias que **não** sejam **feriados nacionais** são considerados dias úteis.

### **1.1 Justificativa**

A terceirização de serviços de TIC tem sido parte das respostas encontradas pela CVM para responder adequadamente à crescente demanda por sistemas e soluções originadas pelas áreas meio e fim. A Central de Serviços de TIC (do inglês, *Service Desk*) é o ponto de contato e relacionamento com os usuários, propiciando o apoio necessário para a solução dos problemas relativos aos produtos e serviços de TIC disponíveis para a CVM, garantindo a qualidade, disponibilidade e melhor desempenho no uso da TIC.

Os serviços de Central de Serviços de TIC e suporte técnico, objetos desse contrato, se circunscrevem na modalidade de serviços continuados e que exigem níveis específicos de especialização. Tais serviços envolvem análise, métricas, documentação, manutenção e suporte,

os quais possuem impactos diretos na gestão de serviços de TIC, e deles dependerão o pleno funcionamento dos equipamentos de TIC e dos sistemas da CVM.

São considerados equipamentos de TIC: microcomputadores, notebooks, servidores locais, switches, hubs, dispositivos móveis (*tablets, smartphones*, telefones celulares e similares), monitores, scanners, estabilizadores, no-breaks, impressoras, projetores, webcams e demais periféricos e acessórios de TIC. Os usuários de TIC são todos os usuários internos e externos à CVM que utilizam recursos da rede de TIC disponibilizados pela CVM, bem como os servidores em deslocamento a serviço da CVM ou prestadores de serviço credenciados.

## **1.2 Contexto**

Além de prover os serviços essenciais de Service Desk, a presente contratação objetiva melhorar os termos de execução e níveis de serviços vigentes no contrato atual de terceirização de serviços de TIC. Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) do contrato vigente se revelaram extremamente inadequados aos requisitos dos usuários e missão institucional da CVM, em especial, em relação à elasticidade dos prazos de atendimento e carência no provimento efetivo e tempestivo de informações estatísticas pormenorizadas referentes ao processo de atendimento (e.g., volumetria, caracterização, priorização). Nesse aspecto, este Termo de Referência propõe ajustes mais finos quanto aos prazos de atendimento, bem como sua priorização e controle.

Por fim, a inexistência de centralização dos atendimentos obriga o usuário a identificar por conta própria o ponto de contato específico para encaminhamento de sua demanda, o que implica em atrasos no atendimento, informalidade indesejada no procedimento e abertura inapropriada de chamados através de diversos canais. A implantação de uma Central de Serviços de TIC unificada visa sanar tais inconvenientes.

## **1.3 Resultados e Benefícios esperados**

Espera-se obter, principalmente, os seguintes resultados com a contratação dos serviços propostos:

- Atendimento remoto e presencial (1º e 2º nível) tempestivo; orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, hardware, aplicativos, e demais produtos e serviços, disponíveis na rede da CVM;
- Foco na priorização de atendimento às áreas de negócio (meio e fim) visando atender os objetivos estratégicos da CVM;
- Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, com o mínimo de impacto nos processos de negócios da CVM, dentro dos Níveis de Serviços e prioridades determinados.
- Serviços ágeis para realizar os diagnósticos e as ações de reconfiguração ou reinstalação necessárias para restabelecer o pleno funcionamento dos serviços de TIC;
- Criação de uma base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI da CVM (base de conhecimento) a fim de agilizar o atendimento de demandas similares, identificar as principais demandas relacionadas à área de TI e subsidiar ações para a redução das necessidades de acionamento;

- Criação de base histórica de incidentes visando a identificação dos principais problemas do ambiente de TI da CVM e a sua conseqüente análise e resolução;
- Elaboração, revisão e otimização de roteiros (*scripts*) de atendimento visando aumentar a satisfação dos usuários e priorizar as demandas de acordo com os objetivos estratégicos e institucionais da CVM;
- Resolução pró-ativa visando à redução dos riscos de interrupção dos serviços;
- Melhoria na qualidade dos atendimentos e aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI da CVM;
- Manutenção dos equipamentos e serviços de TIC em consonância com as políticas de Tecnologia da Informação da CVM;
- Melhoria na qualidade da transição para novas tecnologias de TIC, ou mesmo para novas versões dessas tecnologias;
- Melhorar a Governança Corporativa de TIC.

#### 1.4 Usuários beneficiados

Todos os servidores, colaboradores, estagiários e visitantes do ambiente informatizado da CVM.

#### 1.5 Alinhamento Estratégico

Os serviços de TI da Central de Serviços visam contribuir para que a CVM continue trabalhando com base nos princípios de eficiência, eficácia e economicidade, bem como para a consecução dos projetos do novo Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), em vigor a partir do ano corrente. Apesar de seu amplo impacto institucional, esta contratação está alinhada intrinsecamente à ação estratégica A8.21: “Prover serviços de Administração de Rede Local e suporte ao Usuário”.

## 2. Orçamento estimado

O valor máximo estimado para esta contratação é de R\$ 3.701.387,04 (Três milhões setecentos e um mil trezentos e oitenta e sete reais e quatro décimos de centavo), correspondente a um desembolso mensal de R\$ 308.448,92, conforme detalhamento a seguir.

Item	Descrição do serviço	Quantidade estimada	Valor de referência mensal (R\$)	Valor de referência total (R\$)
1	Operação de telessuporte	12 meses	119.166,52	1.429.998,33
2	Suporte local e Administração de redes locais	12 meses	124.328,42	1.491.941,15
3	Monitoramento e gestão de suporte	12 meses	64.956,46	779.447,56
<b>Totais (R\$)</b>			308.448,92	3.701.387,04

Obs.: Os valores mensais foram obtidos dividindo-se os valores anuais das propostas por 12.

### 3. Modelo de execução e forma de pagamento

Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a contratante como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais, em sua maioria, não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI da CVM. Por esse motivo, será exigida da contratada a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. É de responsabilidade da licitante o dimensionamento da equipe de execução, devendo esta ser suficiente para cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos.

O recebimento e pagamento dos serviços objetos desta contratação segue o seguinte cronograma:

Etapa	Responsável	Atividades	Período ou Prazo
Envio do relatório gerencial de níveis de serviço	Contratada	Apuração dos níveis de serviço contratados, elaboração e envio do relatório em conformidade com a forma e os parâmetros definidos pela SSI/GST.	Até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação do serviço
Recebimento e reunião de análise do relatório gerencial	SSI/GST Contratada	Avaliar e definir o alcance dos níveis de serviços e eventuais glosas; discutir assuntos gerais de melhoria contínua e outras ocorrências; Autorizar a emissão da Nota Fiscal (Gestor do Contrato).	Até 5º dia útil após recebimento do relatório gerencial
Emissão da Nota Fiscal	Contratada	Envio de documento para pagamento e recebimento pela CVM.	Conforme Contrato
Ateste da Nota Fiscal	SSI/GST	Verificação e ateste da nota fiscal para pagamento	Conforme Contrato
Pagamento	SAD/GAF	Liquidação e Pagamento	Conforme Contrato

#### 3.1. Modelo de níveis de serviço

Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a contratante e a contratada, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.

Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela contratada. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a contratada elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o à CVM até o segundo (2º) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes. Além do relatório gerencial de serviços, é fundamental que os fiscais do contrato e servidores autorizados da CVM tenham amplo acesso às informações e sistemas de gestão para fins de auditoria e aferição dos serviços prestados.

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual a contratada deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e capacitação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à contratada realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela CVM. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

- a) para o 1º mês de execução contratual: 50% das metas constantes das especificações técnicas;
- b) para o 2º mês de execução contratual: 75% das metas constantes das especificações técnicas;
- c) para o 3º mês de execução contratual: 90% das metas constantes das especificações técnicas; e
- d) a partir do 4º mês de execução contratual: 100% das metas constantes das especificações técnicas.

### **3.2. Execução dos serviços**

A execução dos serviços será gerenciada pela contratada, através de seus gestores, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema fornecido pela contratada, o qual será utilizado pela contratada e pela CVM para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CVM.

### **3.3. Medição mensal dos serviços prestados**

O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será a relação entre o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço e o grau de importância (peso) do indicador na composição do serviço. Sendo assim, o faturamento mensal da contratada dependerá do

desempenho das estruturas do serviço de suporte remoto, do serviço de suporte local e administração de redes locais, e do serviço de monitoramento e gestão. A forma de medição está detalhada nas especificações técnicas.

### **3.4. Homologação dos serviços**

Os serviços prestados serão avaliados e homologados na reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal. Nessa reunião, será avaliado o grau de alcance das metas e as melhorias a serem implementadas, bem como será assinado termo de recebimento definitivo com as informações necessárias à atestação dos serviços.

### **4. Obrigações da contratante**

Caberá à CVM, como contratante:

- a) efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;
- b) permitir acesso dos profissionais da contratada às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da CVM, conforme necessário para execução dos serviços;
- c) prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelos profissionais da contratada ou por preposto dessa;
- d) exercer a fiscalização dos serviços prestados;
- e) comunicar oficialmente à contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- f) avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela contratada, observando as metas de nível de serviço alcançadas;
- g) disponibilizar cópia das normas pertinentes à execução dos serviços.

### **5. Obrigações da contratada**

Caberá à empresa contratada o cumprimento das seguintes obrigações, além daquelas específicas, previstas nas especificações técnicas:

- a) participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos da CVM. A CVM fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião;
- b) formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato;
- c) encaminhar à CVM, antes da data de início da realização dos serviços e mensalmente, junto ao relatório gerencial de níveis de serviço, relação nominal dos profissionais que atuarão junto à CVM, indicando o CPF e a área de atuação;

- d) manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá e uniforme, quando em trabalho nas dependências da CVM;
- e) providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a CVM, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;
- f) manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à CVM, sempre que solicitada;
- g) alocar profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente, por motivação previsível ou imprevisível, sempre que a ausência implicar risco de não atingimento das metas de nível de serviço estabelecidas contratualmente;
- h) providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda as necessidades inerentes à execução dos serviços contratados, quando solicitado pela CVM;
- i) solicitar à CVM a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CVM, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;
- j) administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços;
- k) assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito;
- l) assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CVM;
- m) assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CVM;
- n) assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- o) assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
- p) responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da CVM ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
- q) disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços de telessuporte (ex: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, central de atendimento 0800, telefonia, telecomunicações, rede local, software de service desk com licenças concorrentes de usuário disponível para 08 (oito) servidores da CVM, softwares básicos e link de comunicação dedicado entre a CVM e a contratada). A vazão do link de

- comunicação deverá ser de, no mínimo, 1 (um) Mbps, com contingenciamento através de conexão através de Rede Privada Virtual (VPN);
- r) disponibilizar, gerenciar e efetuar todas as configurações e ajustes necessários ao sistema de registro de demandas (*service desk*), conforme especificações técnicas constantes deste Termo de Referência;
  - s) utilizar o sistema de registro de demandas, disponibilizado pela contratada, em todas as etapas da prestação dos serviços;
  - t) disponibilizar e utilizar o serviço 0800 para execução dos serviços de telessuporte;
  - u) manter-se, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
  - v) planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
  - w) encaminhar aos fiscais do contrato as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na reunião mensal de acompanhamento;
  - x) fornecer tempestivamente visibilidade e transparência quanto à prestação e medição dos serviços prestados aos fiscais do contrato para fins de fiscalização e auditoria, sob pena de sanções quanto à execução contratual;
  - y) assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;
  - z) reportar à CVM imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CVM;
  - aa) elaborar e apresentar à CVM, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis mínimos de serviços (NMS) executados versus NMS acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
  - bb) guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CVM;
  - cc) providenciar cópia dos normativos disponibilizados pela CVM para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, bem como zelar pela observância de tais normas;
  - dd) solicitar dos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, de acordo com modelo a ser fornecido pela CVM;
  - ee) apresentar mensalmente à contratante cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

## **6. Outras condições contratuais**

- a) a contratada e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem à CVM, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre

- procedimentos, roteiros de atendimento, bases de dados e demais documentos produzidos no âmbito do contrato;
- b) a CVM poderá, excepcionalmente, solicitar a execução dos serviços em dias, horários e locais distintos dos estabelecidos nas especificações técnicas, mediante alteração temporária das escalas de trabalho de um ou mais membros das equipes, devendo essa necessidade ser comunicada previamente à contratada. Isso visa assegurar, principalmente, suporte local às reuniões de Colegiado, sessões de julgamento e outros eventos institucionais que, por ventura, extrapolem os períodos convencionais da prestação de serviço;
  - c) a realização de serviços extraordinários, a que se refere o item anterior, será limitada em, no máximo, 160 horas por ano. Esse quantitativo foi estimado a partir da periodicidade e frequência anuais das reuniões de Colegiado (semanal), sessões de julgamentos da CVM (semanal) e eventos institucionais esporádicos;
  - d) é vedada a contratação, pela empresa prestadora de serviço, para atuar no âmbito do presente contrato, de servidor ativo ou aposentado do quadro da CVM ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau;
  - e) é vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração da CVM;
  - f) é vedada a subcontratação total de outra empresa para execução dos serviços objeto desta contratação, permitindo-se a subcontratação de partes do objeto, desde que previamente comunicada e aprovada pela CVM e se for caracterizada prática comum no mercado; e
  - g) quando do encerramento do contrato, com antecedência acordada entre as partes, a contratada deverá repassar aos profissionais indicados pela CVM todos os documentos, procedimentos, informações (ex: bases de dados, scripts de atendimento, histórico de atendimentos) e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TI.

## **7. Sanções**

Pela inexecução total ou parcial dos serviços previstos no contrato, pela execução desses serviços em desacordo com o estabelecido no contrato, ou pelo descumprimento das obrigações contratuais, a CVM poderá, garantida a prévia defesa, e observada a gravidade da ocorrência, aplicar à contratada as multas a seguir, além das demais sanções previstas no contrato:

- a) multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, multiplicada pelo grau de impacto no desempenho (GID) do indicador, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 20% em relação à meta prevista, em determinado mês, limitado a 10% sobre o valor mensal do contrato;
- b) multa de 0,5% (cinco décimos cento) sobre o valor mensal do contrato, multiplicada pelo grau de impacto no desempenho (GID) do indicador, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 10% em relação à meta prevista em 3 medições consecutivas, ou em 3 medições não consecutivas realizadas no intervalo de 6 meses, limitado a 20% sobre o valor mensal do contrato;

- c) multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais que não sejam relacionadas ao atingimento das metas estabelecidas para os indicadores de nível de serviço;
- d) multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela contratada;
- e) multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução parcial da obrigação assumida;
- f) multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

## **8. Local de execução dos serviços**

### **8.1. Serviço de hospedagem e operação de telessuporte - ilha de suporte a soluções comerciais e ilha de suporte a soluções corporativas**

As ações necessárias à execução dos serviços de hospedagem e operação de telessuporte serão executadas nas dependências da contratada.

### **8.2. Serviço de suporte local – ilha de suporte para Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília**

Os serviços de suporte local serão executados nas dependências da CVM nestes Estados da Federação. O endereço está indicado nas especificações técnicas. Para as cidades do Rio de Janeiro e São Paulo estes serviços serão executados sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

### **8.3. Serviço de suporte local – Ilha de administração de redes locais**

Os serviços de administração de redes locais serão executados nas dependências da CVM no Rio de Janeiro, ou de forma remota, nas dependências da contratada e atenderão às três unidades da CVM. O endereço está indicado nas especificações técnicas.

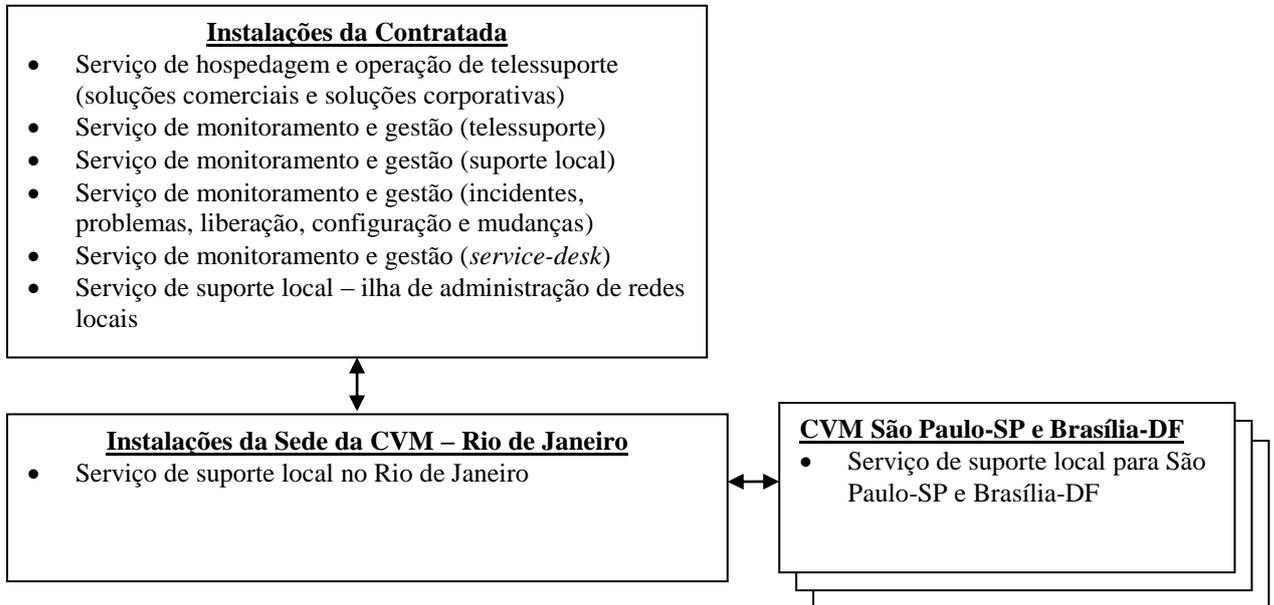
### **8.4. Serviço de monitoramento e gestão de suporte – ilha de telessuporte**

As ações necessárias à execução dos serviços de monitoramento e gestão da ilha de telessuporte serão realizadas nas dependências da contratada.

### **8.5. Demais serviços de monitoramento e gestão de suporte – ilha de suporte local, ilha de incidentes, problemas, liberação, configuração e mudanças e ilha de gestão de *service-desk***

Os demais serviços de monitoramento e gestão de suporte serão executados nas dependências da contratada.

## 8.6. Diagrama dos locais de prestação do serviço



A despeito do local de execução dos serviços, principalmente relação àqueles que podem ser executados à distância, a contratada deve prover canais de comunicação céleres e ágeis para a resolução de problemas e alinhamento de soluções juntamente aos servidores da SSI e equipes de fiscalização do contrato.

## 9. Período de execução

A prestação dos serviços deverá ser iniciada em, no máximo, 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato. A vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o limite de sessenta meses.

## 10. Unidades responsáveis pelo termo de referência e pela fiscalização do contrato

Superintendência de Informática – SSI.

Gerência de Tecnologia (GST) e Gerência de Sistemas (GSI).

Encaminha-se à *GAL* para abertura de processo administrativo objetivando iniciação de procedimento licitatório, segundo art. 38 da Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993.

Equipe de Planejamento da Contratação  
Integrante Técnico                      Integrante Requisitante                      Integrante Administrativo

---

Luciano Porto Barreto  
Matrícula: 1293875-0

---

Arydalton C. Vilarinhos Jr.  
Matrícula: 014822946

---

Eduardo Abi-Nader Simão  
Matrícula:

Autoridade Competente  
Superintendente Administrativo-Financeira

---

Tania Cristina Lopes Ribeiro  
Matrícula:

Rio de Janeiro, 10 de janeiro de 2014.

**ORIGINAL ASSINADO**

## **ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA** **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

### **1. Descrição geral dos serviços**

O serviço de suporte a usuários de soluções de TI é composto pelo serviço de hospedagem e operação de telessuporte, pelo serviço de suporte local e administração de redes locais - no Rio de Janeiro-RJ, São Paulo-SP e Brasília-DF - e pelo serviço de monitoramento e gestão de suporte. Esses serviços envolvem atividades de execução de rotinas periódicas, de melhoria contínua, esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento remoto e presencial de solicitações.

Os serviços de hospedagem e operação de telessuporte, administração de redes e suporte local no Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília, e monitoramento e gestão de suporte são complementares, integrados e visam estabelecer um ponto único de contato/relacionamento com usuários internos e externos da CVM, a fim de assegurar agilidade no atendimento ao usuário, qualidade, disponibilidade e melhor desempenho e uso das soluções de tecnologia da informação da CVM.

Cada um dos serviços está detalhado adiante e deve ser executado de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CVM, bem assim as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). Para cada serviço, além das atividades a serem desempenhadas, encontram-se descritos os seguintes itens:

- a) períodos de disponibilidade do serviço, que indicam os dias e horários em que os serviços deverão ser prestados, ficando a cargo da contratada a definição de jornada de trabalho e escala de turnos dos profissionais alocados;
- b) canais de acesso ao serviço, que definem os instrumentos que poderão ser utilizados pelos usuários das soluções de TI da CVM para demandar a prestação de serviços de suporte;
- c) requisitos de infraestrutura, que determinam os aspectos a serem observados quanto ao ambiente físico e tecnológico a ser provido pela contratada para a operação do serviço de telessuporte;
- d) requisitos de qualificação profissional, que indicam tanto aspectos obrigatórios (exigidos) a serem observados na formação das equipes de cada serviço, como aspectos desejáveis que podem ser usados como referência para seleção de profissionais com perfil mais adequado às necessidades da CVM.

O atendimento aos requisitos de infraestrutura para o serviço de telessuporte deverá ser comprovado quando do início da prestação dos serviços, em até 30 dias após a assinatura do contrato, mediante visita técnica a ser realizada por servidores indicados pela CVM.

O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional e às certificações profissionais deverá ser efetuado quando do início da prestação dos serviços, em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, bem como quando da substituição de membros da equipe, mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

## 2. Serviço de hospedagem e operação de telessuporte

O serviço de hospedagem e operação de telessuporte é o principal canal de atendimento ao cliente e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar dúvidas e solicitações de usuários com apoio de consultas à base de conhecimento. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações. Este serviço representa o primeiro nível de atendimento ao usuário.

As solicitações de suporte serão recebidas pelo serviço de hospedagem e operação de telessuporte, tipicamente por meio da central telefônica 0800, operada e gerenciada pela contratada. As solicitações de suporte também poderão ser efetuadas por outros meios, tais como: registro de chamados no sistema de *service desk*, correio eletrônico, ou via web.

Os chamados atendidos deverão ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação do roteiro de atendimento (*script*) utilizado, indicação do item de configuração (IC) afetado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. Os chamados só poderão ser fechados com a anuência do usuário demandante, ou de responsável pelo serviço no âmbito da CVM na eventual indisponibilidade deste.

Para fins de organização das instalações e avaliação de indicadores de desempenho, o serviço deverá ser estruturado em duas ilhas de atendimento distintas, a serem acionadas pelos usuários por meio do uso de opções de menu específicas no sistema de telefonia:

- a) ilha especializada em soluções comerciais – atende aos chamados relativos aos aplicativos, ambientes operacionais e sistemas comumente encontrados no mercado de tecnologia da informação (ex.: sistema operacional Windows, pacote MS Office, antivírus e demais soluções padronizadas pelo mercado que sejam utilizadas pela CVM);
- b) ilha especializada em soluções corporativas – atende aos chamados relativos aos aplicativos e sistemas em produção desenvolvidos ou adquiridos pela CVM (ex.: Portal do Investidor, CVMWeb, sistemas gerenciais e demais soluções desenvolvidas para atendimento às necessidades da CVM).

Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido nesse nível de atendimento, a equipe de telessuporte deverá levantar e registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte local ou ao prestador de serviço correspondente (ex: equipe ou prestador de serviço responsável pelo Datacenter, equipe de sistemas da CVM) para resolução do problema no menor tempo possível. Assim, cabe às ilhas especializadas de soluções comerciais e corporativas o recebimento de todas as solicitações referentes à TIC da CVM. Todo atendimento realizado pela equipe de telessuporte que modifique itens de configuração deverá ser documentado para fins de atualização da base de conhecimento.

O serviço de hospedagem e operação de telessuporte compreende a solução completa de suporte técnico remoto a clientes e usuários de TI da CVM. São considerados parte da solução e devem ser providos pela contratada os seguintes itens: profissionais especializados, instalações físicas adequadas a esse tipo de serviço, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares básicos, sistema de *service desk* com licença concorrente de usuário disponível para, no mínimo, 08 (oito) servidores da CVM, software de gestão de atendimento que utilize tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), sistema de telefonia com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação, equipamentos e link de comunicação dedicado entre a CVM e a

contratada e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço. O sistema a ser utilizado para registro e acompanhamento das solicitações de suporte será provido pela contratada, atendidos os requisitos técnicos previstos neste Termo de Referência.

## **2.1. Disponibilidade do serviço**

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (atendimento: 12 horas por dia). Os dias que **não sejam feriados nacionais** são considerados dias úteis.

## **2.2. Canais de acesso ao serviço**

- a) Telefone 0800 a ser provido pela contratada;
- b) correio eletrônico (sete dias da semana, vinte e quatro horas por dia, inclusive feriados locais e nacionais);
- c) sistema de *service desk*, em ambiente *web* para gestão de chamados e acesso à base de conhecimentos, provido pela contratada (sete dias da semana, vinte e quatro horas por dia, inclusive feriados locais e nacionais); e
- d) chamados abertos por ferramentas de monitoração instaladas na rede da CVM a serem providas pela contratada.

A CVM se reserva o direito de criar canal próprio de ouvidoria a fim de obter sugestões/reclamações sobre os serviços prestados.

## **2.3. Requisitos de infraestrutura para prestação do serviço**

Os requisitos de infraestrutura relacionados neste item são obrigatórios. Para contratação, os licitantes deverão declarar que já atendem ou que têm condições de atender a esses requisitos no prazo previsto para o início da prestação dos serviços.

### **2.3.1. Ambiente físico**

O ambiente físico da contratada para fins de execução do serviço deve estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

Sempre que necessário, a contratada deve disponibilizar sala de treinamento para a realização de cursos de capacitação e treinamento dos profissionais envolvidos na execução dos serviços, bem como atividades de transferência de conhecimento e reuniões de alinhamento entre a CVM e contratada.

A contratada, sempre que necessário, deve tornar disponível uma estação de trabalho, com toda a infraestrutura de atendimento, para uso da contratante no processo de acompanhamento, auditoria e verificação dos serviços telessuporte.

### 2.3.2. Requisitos do sistema de telefonia

A solução a ser disponibilizada, pela CONTRATADA, deverá contemplar a utilização de equipamento(s) do tipo DAC - Distribuidor Automático de Chamadas, integrado com URA – Unidade de Resposta Audível, com implementação de recursos CTI – *Computer Telephony Integration*, a qual abranja, no mínimo, as funcionalidades, a seguir relacionadas:

- a) Permitir o tratamento das gravações institucionais (e.g., atendimento inicial, fila de espera) e dos diálogos entre atendentes e usuários, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las à CVM;
- b) permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar o atendimento de forma automática;
- c) possuir a facilidade “cut-thru”, para permitir a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz;
- d) possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;
- e) possuir painel de informações que permita aos supervisores/coordenadores enviar informações a toda a equipe ou a atendentes específicos;
- f) permitir a transferência da preferência de atendimento dos atendentes para a URA, por meio de dispositivo eletrônico programado disponível para os supervisores;
- g) permitir transferência para atendimento humano, quando a URA estiver sendo usada, sem necessidade de digitar qualquer opção do menu eletrônico ou quando digitar erroneamente a opção do menu por três vezes seguidas;
- h) permitir a programação de prioridades, para roteamento com base nessa programação;
- i) possibilitar o controle de todas as chamadas mediante sistema de registro (log), para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, tempo médio de duração das chamadas, tempo médio de espera, quantidade de chamadas em fila de espera, número de ligações no período, performance de agentes, grupos, dentre outros;
- j) possibilitar a realização e tratamento de transferência de ligações internas e externas;
- k) permitir a transferência de um atendimento humano para a URA para a realização de pesquisas eletrônicas, liberando imediatamente o atendente;
- l) permitir que os supervisores possam visualizar seu grupo de operadores/atendentes, com informações ativas sobre *status* de cada atendimento (agentes livres e ocupados), tempos médio e máximo de atendimento, quantidade de ligações em fila de espera no momento, quantidade de ligações que passaram pela fila e que foram atendidas/abandonadas, estatística diária de atendimento *on-line*, ferramentas para inicialização e paralisação de gravação de ligações, possibilidade de conferência com os atendentes e/ou usuários, escuta *on-line*, *chat* com os atendentes, filtro de busca para escuta das gravações e relatórios gerenciais para apoiar as atividades do supervisor. Essa funcionalidade deve estar disponível também para os servidores da CVM responsáveis pela fiscalização e acompanhamento do contrato;

- m) Reconhecer o número telefônico dos usuários, permitindo a sua identificação, bem como visualização automática do histórico de atendimentos na tela do terminal do atendente, caso seja tecnicamente viável em função da infraestrutura e tecnologia de telefonia da CVM;
- n) Informar posição do usuário na fila de espera e o tempo previsto para atendimento;
- o) Permitir ao usuário optar por sair da fila de espera e aguardar que o sistema realize uma chamada de retorno (*call back*) quando da liberação de atendentes;
- p) Tratamento diferenciado de acordo com o número telefônico do demandante, consultando banco de dados local, estabelecendo prioridades e alarmes no atendimento, de acordo com parâmetros informados pela CVM; e transferindo a ligação para o atendente com as informações disponíveis no banco de dados, através de tecnologia CTI (Computer Telephony Integration);
- q) Permitir a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta;
- r) Registrar 100% (cem por cento) dos atendimentos realizados pelas URA's (Receptivo Eletrônico);
- s) Gravar 100% (cem por cento) dos atendimentos realizados pelo operador, possibilitando formas de recuperação das mensagens, por meio de tecnologia CTI;
- t) Disponibilizar acesso aos arquivos de gravação imediatamente após o término das ligações;
- u) Permitir o download dos arquivos de gravação para envio à CVM, quando solicitado;
- v) Possibilitar ao atendente associar dados adicionais aos arquivos de gravação;
- w) Possibilidade de gravação das telas de atendimento, em sincronia com o áudio;
- x) Viabilizar a pesquisa e reprodução das gravações por diversos parâmetros, como data, hora, atendente, número do chamado, telefone de origem, dentre outros;
- y) Permitir configuração de número máximo de ligações em espera pelo PABX/DAC;
- z) Interface de música em espera, sendo vedada a veiculação de mensagens publicitárias;
- aa) Permitir ao atendente visualizar o desempenho individual no display de atendimento;
- bb) Emitir "eco" a cada dígito teclado pelo cliente;
- cc) Gerar, no mínimo, as estatísticas diárias e mensais, abaixo relacionadas:
  - Quantidade de chamadas recebidas;
  - Quantidade de chamadas atendidas;
  - Quantidade de chamadas abandonadas pelos usuários;
  - Chamadas atendidas em até "x" segundos, onde "x" é um número parametrizável;
  - Tempo médio de atendimento;
  - Quantidade de chamadas em fila de espera;
  - Tempo médio de espera em fila;
  - Quantidade de atendimentos mantidos em fila de espera por um tempo superior a "x" segundos, onde "x" é um número parametrizável;
  - Quantidade de chamadas transferidas para a supervisão da CONTRATADA;
  - Tempo médio de operação;
  - Comparativo de nível dos serviços contratos como efetivamente realizados;
  - Quantidade de transações concluídas pela URA;
  - Quantidade de transações concluídas, detalhadas por tipo de serviço utilizado;
  - Quantidade de transações não concluídas com as especificações dos motivos;
  - Tempo médio das ligações, por tipo de serviço;

- Fator de concentração de chamadas, na HMM (hora de maior movimento) e em intervalos a serem definidos pela CVM;
- Quantidade de ligações perdidas motivadas por problemas de telefonia;
- Quantidade de ligações perdidas por abandono dos usuários solicitantes.

Deverá ser disponibilizado na CVM, para os funcionários designados, o mesmo acesso à interface de gerenciamento do sistema de telefonia, do qual dispõem os serviços de telessuporte remoto (1º nível). Deve ser possível à equipe da CVM a escuta on-line de ligações, gravações, acesso às estatísticas em tempo real e execução de relatórios gerenciais dos chamados recebidos e dos atendimentos realizados.

O usuário não deverá ter sua ligação finalizada pela contratada antes da conclusão do atendimento.

### **2.3.3. Requisitos do sistema de gravação digital**

- a) Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente por meio de digitalização em estúdio com alta qualidade de som, com possibilidade de gravação e regravação quando necessário;
- b) Possibilitar a gravação de todos os atendimentos efetuados (gravação das telas de atendimento juntamente com as conversas telefônicas) de forma a visualizar os procedimentos de atendimento do agente no momento da conversação. As gravações deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 30 dias úteis, o que não exclui a possibilidade de a CVM solicitar a realização de cópias de segurança das gravações antes de seu expurgo; e
- c) Permitir aos servidores da CVM o acesso direto e imediato às gravações para fins de averiguação do atendimento.

### **2.3.4. Requisitos do sistema de Service Desk**

A contratada deverá dispor de solução informatizada de Service Desk, com interface totalmente Web, voltada à operação e gestão dos atendimentos realizados no âmbito da gerência de incidentes. Esta solução deverá conter ou integrar-se a ferramentas de inventário automático de ativos de TI (item 2.3.5), coletando informações de hardware e software dos equipamentos e notificando alterações efetuadas, bem como interfaces para controle dos processos de gerenciamento de problemas, liberação, configurações e mudanças. Cabe à contratada o povoamento e manutenção dos itens de configuração (IC) do CMDB referente ao ambiente da CVM.

A contratada poderá utilizar ferramenta própria ou provida por terceiros, contanto que a solução atenda aos requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência. Todos os custos de implantação, customização, gestão e manutenção do sistema de *Service Desk* (incluindo equipes de desenvolvimento e manutenção, consultorias junto aos fornecedores e atividades de especificação) são de responsabilidade da contratada e deverão estar contemplados no valor dos serviços. Caso a solução seja oferecida de maneira modular, esta deve ser ofertada por um único

fornecedor para facilitar a administração, consulta, auditoria e fiscalização; além prover economicidade através de solução integrada.

Cada técnico e analista da contratada deverá ter usuário (*login*) e senha de acesso individualizados para acesso ao sistema, possibilitando a realização de análises pessoais e o mapeamento de atendimentos.

Para fins de acompanhamento, priorização, roteamento e controle de todo ciclo de vida do chamado, deverão ser fornecidas, no mínimo, 08 (oito) licenças concorrentes de usuário para servidores da CVM na ferramenta de Service Desk da contratada.

O sistema deverá ter cadastradas todas as solicitações do usuário, possibilitando a rápida recuperação de seu histórico, bem como ter sua operação norteada por conceitos de CRM – *Customer Relationship Management* – e melhores práticas do ITIL.

Para fins de controle de prazos e notificações, a solução deverá possuir estrutura de “workflow”, que permita o acompanhamento em tempo real e o envio de mensagens por E-mail e SMS (*Short Message Service*) aos responsáveis da contratada quando da aproximação ou do vencimento de prazos de atendimentos.

A contratada povoará inicialmente e manterá base de dados atualizada contendo cadastro de usuários, tabela de unidades funcionais e inventário de equipamentos da CVM, com a finalidade de produzir relatórios estatísticos atuais e históricos de atendimento por usuário, por unidade funcional e por equipamento, dentre outros. Todos os produtos, relatórios, roteiros de atendimento, configurações de software, modelos lógicos, dicionário de dados e base de dados são de propriedade da CVM, e devem ser preservados pela contratada através de backups periódicos e repassados na sua integralidade à CVM, por demanda da CVM, ou por encerramento do contrato.

Além das funcionalidades exigidas, a solução deverá apresentar relatórios, disponíveis também na Web, compreendendo quantitativos de chamados por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, desempenho por equipe, por técnico, dentre outros.

Todas as informações, configurações e bases de dados do sistema devem ser exportáveis para arquivo em formato texto, XML, CSV ou outro plenamente compatível para importação em Sistemas de Gerenciamento de Banco de dados (SGBD) padrões de mercado (ORACLE ou SQLServer).

Abaixo estão listadas as funcionalidades básicas que deverão estar implementadas na ferramenta da contratada em até 90 dias, contados a partir do início da prestação do serviço.

#### **2.3.4.2 Funcionalidades disponíveis e implementadas no sistema de Service Desk**

- a) Encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e incidentes por assunto;
- b) Parametrização e customização de indicadores de níveis serviços;
- c) Definição de níveis de prioridades diferentes para usuários e grupos de usuários;
- d) Base de conhecimento integrada, acessível através da Web aos técnicos e usuários;
- e) Disponibilidade do histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto;

- f) Abertura de ordens de serviço, consultas de chamado e acesso à base de conhecimentos via Web;
- g) Verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário ou equipamento, evitando a criação de chamados em duplicidade;
- h) Realização de pesquisa de satisfação de usuários on-line;
- i) Geração automática de e-mails de alerta, para reiteração de chamados técnicos abertos;
- j) Envio automático, na abertura e encerramento do chamado, e-mail ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a sua situação de atendimento;
- k) Possibilidade de anexar arquivos (ex: .doc, .jpg, .pdf, .xls, .mp4, .mp3) aos chamados;
- l) Controle e gerenciamento de incidentes, abrangendo funcionalidades típicas da área de manutenção tais como: abertura de tickets, requisições de serviços, alocação de recursos, registro de equipamentos e softwares, inspeção de procedimentos de atendimento de campo e encerramento de incidentes;
- m) Criação de “Lista de Software Proibido” de softwares, notificando os responsáveis sempre que detectada a instalação em alguma máquina da rede;
- n) Atualização de base de inventário, contendo, no mínimo, as seguintes informações: número de contrato, ativo fixo, responsável, número de série, localização física, usuário responsável;
- o) Segmentação e classificação de informações de inventário pelo menos por dispositivos especiais, dispositivos de rede e informações dependentes de outros recursos;
- p) Acesso remoto às estações de trabalho dos usuários, mediante autorização, possibilitando ao usuário a desconexão a qualquer momento;
- q) Criação e associação de novas tabelas e campos ao sistema;
- r) Suporte a entrada do texto livre para o registro de descrições e de resolução dos incidentes;
- s) Atribuição a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros de incidentes;
- t) Automatização da classificação e a gravação de incidentes;
- u) Inclusão de prioridade, impacto, e indicadores de urgência para os registros de incidentes;
- v) Monitoração e rastreamento dos incidentes;
- w) Suporte ao roteamento automatizado (alerta) dos incidentes à equipe de suporte;
- x) Produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de incidentes;
- y) Análise de dados dos incidentes e das chamadas, para identificar tendências;
- z) Relatórios de incidentes não resolvidos;
- aa) Registro histórico seguro de todas as alterações de incidentes e atividades resolvidas;
- bb) Busca para incidentes resolvidos;
- cc) Manutenção dos relacionamentos entre os incidentes, erros conhecidos, e os registros de problemas;
- dd) Fechamento em lote de todos os incidentes quando o problema associado ou o erro conhecido é resolvido;
- ee) Produção de relatórios de incidentes que podem ser usados para identificar qualquer degradação dos serviços ou indisponibilidade dos mesmos;
- ff) Acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração para pesquisar, modificar e extrair informações relacionadas a incidentes;
- gg) Gerenciamento de incidentes, a notificação e atribuição de prioridade e criticidade;

- hh) Priorização, atribuição e escalção automáticas dos incidentes baseados na categorização do registro;
- ii) Escalção automática dos incidentes baseados em usuários afetados e intervalos de tempo pré-determinados;
- jj) Criação, a modificação, e o encerramento de registros de problemas;
- kk) Geração automática de data e hora para novos registros de problemas;
- ll) Distribuição e atribuição de registros de problemas para grupos ou colaboradores de suporte;
- mm) Atribuição de códigos de impacto e de urgência a registros de problemas;
- nn) Rastreamento e monitoração do tratamento de problemas;
- oo) Escalonamento de problemas após que limites pré-definidos sejam atingidos;
- pp) Dados históricos de problemas e erros conhecidos para serem utilizados pela equipe de suporte durante o processo de investigação de um problema;
- qq) Entrada de informações em forma de texto livre para a descrição de problemas e das atividades de resolução dos mesmos;
- rr) Acesso seguro e controlado das informações de gerenciamento de mudanças tais como alterações de agendamento e histórico de mudanças;
- ss) Acesso seguro e controlado ao CMDB (Configuration Management Database) para pesquisar, modificar, e extrair informações relacionadas ao gerenciamento de problemas;
- tt) Integração com o CMDB para permitir atualizações de registros de problemas com informações de configuração;
- uu) Associação e a manutenção de relacionamentos entre registros de incidentes e de problemas;
- vv) Automatização de procedimentos de escalamento do gerenciamento de incidentes para o gerenciamento de problemas;
- ww) Comunicação de informativos de estado e de progresso, e soluções temporárias e de contorno entre a equipe de gerenciamento e a equipe da central de serviços;
- xx) Alerta automático para o gerente de problemas quando algum problema está próximo de ultrapassar um limite pré-definido;
- yy) Acesso seguro e controlado às informações do processo de gerenciamento de níveis de serviço;
- zz) Registro e o gerenciamento de itens de configuração (IC's);
- aaa) Validação automática de dados de IC (Itens de Configuração);
- bbb) Estabelecimento dos relacionamentos entre IC's;
- ccc) Acesso somente autorizado a atividades de leitura, inclusão e modificação do CMDB;
- ddd) Armazenamento do histórico de mudanças dos IC's para fins de auditoria;
- eee) Verificação do dado do IC com sua situação atual na infraestrutura física por meio automatizado ou manual;
- fff) Integração das informações do CMDB com registro de incidentes;
- ggg) Disponibilidade para o gerenciamento de incidentes dos indicadores de nível de criticidade e de impacto de falhas de IC's para a classificação de registro de incidentes;
- hhh) Avaliação e aprovação de uma requisição de mudança (RDM) fornecendo as informações dos IC's afetados;
- iii) Identificação de diferentes RDM's relativos ao mesmo IC;
- jjj) Auditorias programadas de gerenciamento da configuração;

- kkk) Automatizar a atualização das informações de histórico do ambiente através das informações do gerenciamento da configuração;
- lll) Adequação do modelo de relacionamento de IC's para atender a requisitos organizacionais;
- mmm) Monitoração e rastreamento do ciclo de vida de um RDM (Requisição de Mudança);
- nnn) Habilidade para controlar acessos de leitura, escrita e modificação para a equipe de gerenciamento de mudanças, os construtores da mudança, equipe de testadores, dentre outros.
- ooo) Roteamento de RDM para as entidades autorizadoras apropriadas conforme estabelecido pelo processo de gerenciamento de mudanças;
- ppp) Funcionalidade de rejeição de mudanças;
- qqq) Registro de informações de avaliação do impacto dentro do registro de mudança a fim de suportar o processo de autorização de mudanças;
- rrr) Registro de procedimentos de retorno para uma situação anterior dentro do registro da mudança;
- sss) Facilidade de elaboração e emissão de relatórios;
- ttt) Encerramento de erros conhecidos, de problemas e de incidentes quando uma mudança relacionada a estes é implementada com sucesso;
- uuu) Comunicação das informações e dos agendamentos de mudanças que podem ser distribuídas para a central de serviços e ao grupo de usuários;
- vvv) Processo de gerenciamento de problemas mantendo a informação histórica, presente/corrente e futura das mudanças;
- www) Atualização de informações dos IC's no CMDB;
- xxx) Acesso a detalhes do IC para ajudar na avaliação da autorização de uma mudança;
- yyy) Coleta de informações para avaliação de impacto e de recursos necessários para mudanças a partir de todas as áreas funcionais apropriadas dentro da organização;
- zzz) Relatórios estatísticos atuais e históricos de atendimento por usuário, por unidade funcional e por equipamento, a partir dos dados do cadastro de usuários, tabela de unidades funcionais e inventário de equipamentos da CVM, que deverão ser atualizados pela contratada;
- aaaa) Controle de atividades rotineiras com programação prévia para períodos diários, semanais, mensais, dentre outros, para diferentes técnicos e equipes;
- bbbb) Capacidade de atribuição de níveis diferenciados de permissões de acesso e privilégios, conforme o perfil dos usuários (administradores, somente consulta, consulta e alteração);
- cccc) Estabelecimento de múltiplas opções para parametrização de nível de serviço, NMS/SLA por Cliente, Pessoa, Equipamento/Item de Controle, Tipo de Incidente, Tipo de Incidente no Cliente, Tipo de Incidente do equipamento, Script de atendimentos, dentre outros;
- dddd) Opções de NMS/SLAs por datas e horários para atender a demandas com períodos críticos de utilização, equipamentos que tenham horários especiais de atendimento, dentre outros;
- eeee) Controle de indicadores de NMS/SLA para chamados atendidos em diversos tempos parametrizáveis na solução;
- ffff) Informe, no momento de abertura do chamado, do respectivo NMS/SLA de atendimento, cuja definição é restrita somente às pessoas com nível de permissão especial para esta operação;

- gggg) Criação de uma Base de Conhecimento (SGBC) com mecanismo inteligente de busca (não limitado somente a busca por palavras-chaves), podendo ser disponibilizada para acesso por usuários e especialistas da área de atendimento do suporte técnico (analistas, técnicos, coordenadores, supervisores e gerentes);
- hhhh) Controle de criação e atualização de itens na base de conhecimento gerando relatórios e gráficos sobre as taxas de atualização da base de conhecimento;
- iiii) Possibilidade de Integração com o Microsoft Active Directory (AD) ou Lightweight Directory Access Protocol (LDAP);
- jjjj) Integrar-se ao Sistema de Gestão de Inventário definido neste Termo de Referência, de forma a permitir o acesso aos dados do dispositivo inventariado, no momento da abertura do chamado;
- kkkk) Integrar-se com a solução de Correio Eletrônico atualmente utilizada na CVM (Microsoft Exchange);
- llll) Interface única para acesso aos aplicativos relativos aos diferentes processos ITIL. A navegação entre os processos e formulários deverá ocorrer de forma transparente ao usuário, sem necessidade de novas conexões;
- mmmm) Geração de número único de chamado toda vez que um chamado é registrado, seja pelo atendente, ou pelo usuário final;
- nnnn) Habilidade para que o atendente registre o tipo de chamado (incidente ou solicitação de serviços), grupos, e tipos de atendimento, prioridade e a descrição do chamado;
- oooo) Registro e consulta de matriz de escalonamento funcional dos chamados (matriz de responsabilidade pelo atendimento aos diferentes chamados);
- pppp) Encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para pessoas ou grupos. O direcionamento poderá ser entre níveis de atendimento (1º nível para o 2º nível ou vice-versa) ou entre grupos no mesmo nível de atendimento;
- qqqq) Disponibilização de ferramenta para que o usuário consulte diretamente informações sobre o chamado, tais como: status do chamado (aberto, em andamento, concluído), tempo contabilizado de atendimento (até o momento da consulta) e ações já realizadas para solucionar o chamado;
- rrrr) Mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições do ITIL, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz;
- ssss) Registro das solicitações de mudanças (SDM) na infraestrutura de TIC;
- tttt) Encaminhamento automático dos chamados, cuja resolução implique em aprovações, para os responsáveis pela aprovação da mudança necessária na infraestrutura de TIC;
- uuuu) Rastreamento e monitoração do ciclo de vida de uma requisição de mudança;
- vvvv) Suporte à elaboração de programação de mudanças.
- wwww) Mecanismos para consultas das aprovações das solicitações de mudança (SDM) para fins de auditoria;
- xxxx) Geração de relatórios e gráficos de número de chamados e de tempo de atendimento considerando (no mínimo) os seguintes atributos:
  - Relatórios e gráficos de número de chamados e tempos médios de atendimento dos chamados por atendente, Área Operacional, unidade da Empresa, usuário da Empresa, tipo de problema, prioridade, dentre outros.
  - Relatórios e gráficos indicativos de desempenho do atendimento dos diversos setores e atendentes;

- Relatórios indicando os chamados que não atenderam os níveis de serviço estabelecidos;
- Resumos por tipo de problema e incidência de problemas por unidade da Empresa e usuários.
- yyyy) Acompanhamento dos níveis de serviço acordados de forma on-line;
- zzzz) Representação dos ICs, no mínimo, com as seguintes informações: servidores, sistemas, ativos de rede, topologia da rede, aplicações e informações de usuários;
- aaaaa) Habilidade de relacionamento entre pessoas, processos e tecnologia de dados dentro do CMDB. Informações que podem ser provenientes de varias fontes como: Ferramentas de descobrimento (discovery), banco de dados de ativos de TIC e ferramentas de rede;
- bbbbbb) Relacionamentos entre os Itens de Configuração de acordo com as definições do ITIL, especificando-se diversos tipos de relacionamento entre estes;
- ccccc) Suporte à customização do estado do ciclo de vida do IC (ex: em manutenção, em teste, em produção, em implementação e outros);
- dddddd) Acesso seguro e controlado para o CMDB (Configuration Management Database) para navegar, modificar e extrair informações de atividades;
- eeeeee) Registro do histórico de mudanças de um IC para propósitos de auditoria (ex: data de instalação, registro de mudanças, localização prévia);
- fffff) Definição de uma estrutura de categorização do ICs (i.e. categoria principal, categoria, subcategoria);
- ggggg) Recursos para povoar o CMDB e mantê-lo atualizado por meio das integrações de troca de dados com outras aplicações de inventário;
- hhhhh) Integração com os demais módulos de Gerenciamento de Serviços: Incidentes, Mudanças, Problemas, Gerenciamento de Níveis de Serviços;
- iiiiii) Registro e Contabilização de despesas de atendimento;
- jjjjj) Criação e Disponibilização de Catálogo de Serviços.

### **2.3.5. Requisitos do sistema de Gestão de Inventário**

A contratada deverá dispor de solução informatizada de gestão de inventário para fins de controle do parque de equipamentos de TIC, controle da instalação de aplicativos e gestão de licenças de software, prazos contratuais, integrada ao sistema de atendimento do *Service Desk*, descrito no item 2.3.4.

O sistema deve possuir as seguintes funcionalidades:

- a) Permitir o controle das configurações de hardware e software de cada computador para fornecer ao atendente informações completas sobre o equipamento.
- b) Detectar automaticamente alterações nas configurações de hardware/software, com emissão de alertas por e-mail aos supervisores/operadores;
- c) Detectar softwares por meio do “Registry” do Windows ou por varredura do disco rígido;
- d) Permitir a coleta de informações sobre tipos específicos de arquivos (e.g. MP3, DOC);
- e) Possuir dicionário de aplicativos permitindo sua identificação por nome de arquivo, data da criação e tamanho, e permitir a inclusão de aplicações próprias ou de terceiros;
- f) Permitir o controle de licenças de software, informando seu local de instalação e quantas excedem às quantidades adquiridas;
- g) Efetuar a coleta de informações das estações Windows em periodicidade a ser definida pela CVM;

- h) Importar e exportar informações da sua base de dados;
- i) Permitir o inventário de estações de trabalho fora da rede, de modo off-line;
- j) Permitir que o monitoramento de utilização seja dinâmico, apontando em tempo real a carga de CPU, disco e memória;
- k) Auditar o uso de aplicativos por equipamento ou grupo de equipamentos;
- l) Permitir a instalação programada de pacotes MSI (e sua verificação) com horários e datas configuráveis para equipamentos e grupos de equipamentos;
- m) Impedir que o agente de coleta de informações seja interrompido ou cancelado mesmo por usuários logados no equipamento;
- n) Permitir a atualização automática dos agentes nas estações;
- o) Permitir a criação de uma lista de softwares não autorizados para execução nas estações;
- p) Possibilitar a criação de listas de licenças de software que deverão ser inventariadas, mas ocultadas na geração padrão de relatórios (deverá permitir a listagem destas licenças mediante parâmetro a ser ativado na geração do relatório sob demanda);
- q) Permitir a configuração de diretórios a não serem investigados no momento de varredura de disco para busca de executáveis a fim de reduzir o escopo da busca para diretórios reconhecidamente não controlados;
- r) Centralizar em local único a administração e o armazenamento dos dados coletados;
- s) Permitir o cadastramento de serviços e itens de configuração de modo flexível para que possam ser criadas diferentes associações simultâneas entre eles;
- t) Coletar automaticamente, enviar para a base de dados e gerenciar informações no mínimo sobre discos rígidos, memória, processador, BIOS, dispositivos de I/O, placa-mãe instalados nas estações de trabalho e servidores locais, sem intervenção manual;
- u) Coletar automaticamente, enviar para a base de dados e gerenciar informações sobre todos os componentes de software instalados nas estações de trabalho e servidores, sejam softwares registrados no sistema operacional ou através da busca de executáveis armazenados no disco local, sem intervenção manual;
- v) Identificar e discriminar as versões de software auditadas nas estações de trabalho e servidores locais;
- w) Permitir a classificação e agrupamento dos arquivos que fazem parte do mesmo software inventariado;
- x) Emitir alertas automáticos e configuráveis quando houver alteração de qualquer componente de software ou de hardware inventariados;
- y) Registrar e enviar (a partir da segunda coleta de dados), como resultado do inventário efetuado, apenas os dados nos quais foram verificadas alterações;
- z) Deverá executar o inventário pontualmente por grupo ou individualmente nas estações de trabalho e servidores locais de acordo com as necessidades da CVM;
- aa) Permitir a inclusão de, no mínimo, as seguintes informações: número de patrimônio, componente organizacional, dados do usuário, superintendência, localização física, e suportar a emissão de relatórios e cruzamento das informações com outros dados da base de inventário;
- bb) Permitir a criação de grupos a partir das informações disponíveis na base de dados agrupando estações de trabalho. Ex: faixa de endereços IP, localidade, superintendência/gerência;
- cc) Executar a varredura total (\*.\*) e parcial (e.g. \*.EXE, \*.DLL) dos discos rígidos das estações;
- dd) Informar a localização do caminho de instalação dos softwares nas estações de trabalho;

- ee) Utilizar SGBD que permita à CVM optar, no futuro, por migrações de ambiente operacional, fornecendo scripts para criação das bases de dados;
- ff) Suporte à funcionalidade “Wake-on-lan” para permitir que a varredura das estações e instalação de software seja feita fora do horário de utilização normal.

### **2.3.6. Requisitos do sistema de Controle Remoto**

A plataforma tecnológica e postos de atendimento a serem disponibilizados pela contratada deverão permitir interação remota diretamente na estação de trabalho do usuário da rede da CVM; expressamente autorizada ou solicitada por este, para solução de problemas técnicos, sem a necessidade de deslocamento de técnicos até o local onde se encontra o usuário. A contratada deverá ser capaz de realizar atendimento remoto através da ferramenta Microsoft Lync que será utilizada pela CVM a partir de janeiro de 2014.

A abrangência deste serviço inclui todas as unidades da CVM no Brasil, bem como os locais onde estão lotados servidores e/ou equipamentos da CVM, que tenham acesso à sua rede de forma remota.

Este serviço deve possuir mecanismos que garantam a certificação do usuário solicitante e do técnico de suporte que prestará a assistência, através da intervenção remota com a devida segurança desta operação, possibilitando as seguintes funcionalidades básicas:

- a) Permitir a instalação do agente de forma remota e automatizada sem intervenção do usuário;
- b) Permitir a notificação ao usuário que sua estação está sob controle remoto;
- c) Utilizar canais seguros entre a máquina controlada e controladora;
- d) Permitir a troca de mensagens (chat) entre as máquinas controladas e controladoras;
- e) Não permitir que o usuário desative ou altere as configurações do software de controle remoto.

Para aqueles equipamentos da CVM que não tenham acesso à sua rede de forma remota, o atendimento será de primeiro ou segundo nível, e não sendo possível a solução do problema, deverá ser direcionado para a SSI para análise e resolução.

## **2.4. Serviço de operação de telessuporte – Ilha especializada em soluções comerciais**

### **2.4.1. Principais atividades a serem executadas**

O rol básico de serviços executados inclui, de forma não exaustiva, as seguintes atividades:

- a) esclarecer dúvidas de usuários internos quanto ao uso de sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos comerciais, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto à configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TI;
- b) oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;
- c) efetuar recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para o serviço de suporte local com a anuência do supervisor de turno;

- d) executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários da CVM, mediante autorização expressa, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, atualizações de softwares e reparos diversos;
- e) efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos softwares básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;
- f) prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de suporte técnico *on-site* quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;
- g) receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema;
- h) participar da elaboração de roteiros de atendimento e da revisão da base de conhecimento;
- i) participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica da CVM, para obtenção de informações sobre os processos de trabalho, produtos e serviços providos pela CVM, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas nesses elementos;
- j) efetuar comunicação com o usuário interessado quando do encerramento de solicitações atendidas pelos analistas da Superintendência de Informática (SSI);
- k) abrir chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedoras da CVM para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos;
- l) retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- m) receber, registrar, encaminhar e gerenciar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos;
- n) receber, registrar, encaminhar e gerenciar reclamações, denúncias, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços entregues/disponibilizados pela Superintendência de Informática (SSI);
- o) prover informações ao suporte técnico de 2º nível quanto aos chamados, resoluções de incidentes e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;
- p) controlar solicitações encaminhadas aos demais níveis de atendimento, bem como seus respectivos prazos de atendimento;
- q) receber soluções e fechar chamados no sistema;
- r) executar pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado;
- s) executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários;
- t) prover atendimento com cortesia, de forma padronizada, por telefone, e-mail, web ou por outro meio de comunicação segura aos usuários/clientes de serviços de TI da CVM, registrando, categorizando e priorizando os incidentes reportados por estes usuários;
- u) efetuar os atendimentos mediante identificação, registro, classificação e solução dos incidentes, alimentando a Base de Conhecimentos;

- v) resolver chamados a partir de consulta à Base de Conhecimentos, banco de dados de chamados e de registros de solicitações;
- w) utilizar software especializado em atendimento remoto para a intervenção nas estações de trabalho, mediante autorização do demandante ou responsável da CVM, dependendo da natureza e do tipo de incidente ou solicitação;
- x) atuar como primeira linha de investigação e solução de incidentes em suporte de 1º Nível, além de fornecer orientação às dúvidas dos usuários quanto à correta utilização dos recursos de TI, fazendo uso, se necessário, da intervenção remota;
- y) evitar, sempre que possível, a necessidade de deslocamento para atendimento presencial em casos de realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos, através do acesso remoto;
- z) registrar em log os acessos remotos, para fins de auditoria;
- aa) receber e registrar soluções, e encerrar chamados no sistema;
- bb) registrar todos os atendimentos de 1º Nível na ferramenta de Service Desk, bem como os “tickets” para acionamento da resolução nos demais níveis de atendimento;
- cc) informar aos usuários a respeito dos status de solicitações e incidentes abertos;
- dd) fazer a gestão do ciclo de vida dos incidentes e das solicitações;
- ee) realizar o escalonamento dos chamados para os demais níveis de atendimento, quando não for possível o atendimento no 1º Nível ou quando a previsão de conclusão do atendimento remoto superar os limites de tempo e/ou de complexidade estabelecidos para interação;
- ff) acompanhar as solicitações encaminhadas aos demais níveis de atendimento;
- gg) registrar, em relação aos serviços disponibilizados, dúvidas e solicitações de usuários, solucionando aquelas e atendendo a estas quando lhe for competente;
- hh) prover esclarecimentos e informações ao suporte técnico dos demais níveis de atendimento quanto aos chamados, resoluções de incidentes e problemas;

A título informativo, considerando o ambiente computacional atual da CVM, os serviços típicos executados por este nível incluem, de forma não exaustiva, o esclarecimento de dúvidas, instalação, configuração, esclarecimento de dúvidas, e resolução de problemas referentes aos seguintes ambientes:

- Sistemas operacionais: Windows XP e posterior; BlackBerry, Android e IOS;
- Instalação, configuração, esclarecimento de dúvidas, suporte a aplicativos e componentes da Microsoft (Word, Excel, MS Project, Access, Outlook com Exchange e *Active Directory*, Firewall, Internet Explorer 6.0 e superior)
- Serviços de impressão e digitalização;
- Serviços de conectividade dos equipamentos de TIC à rede local, Internet e WAN;
- Instalação e configuração de certificados digitais;
- Instalação e configuração local de aplicativos, frameworks e sistemas corporativos homologados pela CVM (e.g. *drivers* de acesso à Banco de Dados, aplicações específicas);
- Instalação, administração e configuração local de Antivirus (McAfee);

- Capacidade de salvaguarda (backup) e restauro, sob demanda, de arquivos, pastas, mensagens de correio eletrônico e demais configurações referentes ao ambiente de Desktop do usuário;
- Instalação, administração e configuração de dispositivos móveis.

#### **2.4.2. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço**

- a) possuir ensino médio completo;
- b) possuir certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST), equivalente, ou superior;
- c) possuir experiência em atividade de suporte e/ou help desk;
- d) possuir experiência em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
- e) ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- f) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- g) ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- h) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- i) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- j) ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- k) possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e
- l) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

#### **2.5. Serviço de operação de telessuporte – Ilha especializada em soluções corporativas**

A CVM mantém uma série de sistemas de informação que são utilizados por usuários internos e externos, conforme listados no item 5.3.7. Esses sistemas estão disponíveis aos usuários via Sítio da CVM na Rede Mundial de Computadores, Intranet da CVM ou em sua rede corporativa. Em alguns casos, tais sistemas são implementados e/ou mantidos por terceiros, a exemplo da BM&F-BOVESPA.

##### **2.5.1. Principais atividades a serem executadas**

O rol básico de serviços executados inclui, de forma não exaustiva, as seguintes atividades:

- a) Esclarecer dúvidas de usuários internos e externos e oferecer orientações técnicas quanto ao uso de sistemas de informação, aplicativos e páginas institucionais da CVM;

- b) orientar os usuários internos e externos quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pela CVM, com base em roteiros de atendimento registrados na ferramenta de *service desk*;
- c) participar da elaboração de roteiros de atendimento e da revisão da base de conhecimento;
- d) participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica da CVM, para obtenção de informações sobre os processos de trabalho, produtos e serviços providos pela CVM, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas nesses elementos;
- e) efetuar recebimento, abertura, priorização e encaminhamento de chamados para o serviço de suporte local com a anuência do supervisor de turno;
- f) executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CVM, mediante autorização expressa, para realização de configurações, instalações e remoções de sistemas corporativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
- g) efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos aplicativos e softwares corporativos em geral;
- h) prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de suporte técnico *on-site* quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;
- i) receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema;
- j) verificar todos os atendimentos junto ao usuário antes do fechamento (*follow-up*), mantendo registro dos resultados;
- k) coletar estatísticas sobre os serviços acima;
- l) preparar relatórios sobre os serviços acima;
- m) executar pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado; e
- n) executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

### **2.5.2. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço**

- a) possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;
- b) ter experiência de atuação em uma ou mais das seguintes áreas: desenvolvimento de sistemas e/ou suporte a infraestrutura de TI;
- c) possuir experiência em atividade de suporte e/ou *help-desk*;
- d) possuir noções básicas sobre o funcionamento da administração pública e das atividades da CVM;
- e) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- f) ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;

- g) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- h) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- i) ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- j) possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e
- k) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

### **3. Serviço de suporte local e administração de redes locais**

O serviço de suporte local tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os chamados encaminhados pela equipe de telessuporte, além de executar outros serviços nas dependências da CVM. Esse serviço compreende a solução completa de suporte técnico presencial a clientes e usuários de TI da CVM, bem como a administração de redes locais.

Em razão de requisitos de distribuição geográfica e de especialização, o serviço de suporte local e administração de redes locais estará dividido em duas ilhas, conforme adiante:

- a) **ilha de suporte local no Rio de Janeiro-RJ, São Paulo-SP e Brasília-DF:** será responsável pelas solicitações que necessitem de atendimento presencial nas dependências da CVM localizadas nas cidades do Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília. Para as cidades do Rio de Janeiro e São Paulo estes serviços serão executados sob o regime de dedicação exclusiva de mão de obra.
- b) **ilha de administração de redes locais:** será responsável pela administração dos serviços de redes locais nas três localidades da CVM. Este serviço engloba a administração e monitoramento de serviços locais ou replicados na rede (e.g. DHCP, WSUS, Antivirus, impressão, CVS/Subversion, gestão de inventário, monitoramento e gestão de servidores e ativos de rede locais, SNMP, replicação do serviço de Service Desk), a instalação, inventário e atualização automática de aplicativos, sistemas operacionais, antivírus, dentre outros, bem como a administração e gestão de switches, hub e outros equipamentos de conectividade de rede local.

Os chamados encaminhados ao serviço de suporte local deverão ser resolvidos pelos técnicos de campo com base em informações disponíveis em diversas fontes (ex.: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, Internet, ferramentas de monitoramento) e informações obtidas em contatos diretos com os usuários.

Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de suporte local, o chamado deverá ser encaminhado a grupos ou unidades que tenham condições de solucionar o problema, de acordo com procedimentos e atribuições de responsabilidade definidos e informados pela CVM. A contratada é responsável pelo acompanhamento do chamado e documentação da solução, bem como pela atualização dos registros correspondentes no sistema de *service-desk*.

Todo atendimento realizado pelas equipes locais de suporte e administração que modificar itens de configuração deverá ser documentado para fins de atualização da base de conhecimento.

São considerados parte da solução e devem ser providos pela contratada os seguintes itens: profissionais especializados, instrumentos de comunicação com os técnicos (celular, por

exemplo), maletas de ferramentas e todos os serviços, insumos e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.

As maletas de ferramentas devem conter todos os utensílios necessários à execução dos serviços, tais como: chaves de fenda, chaves phillips, alicates convencionais, alicates de corte, multímetro, lan-test, lanterna, penta scanner para localização de cabeamento de rede (ex.: intellitone) e disco externo de, no mínimo, 1 TB (para execução de backups locais e cópia de informações). Aceita-se que nem todas as maletas possuam todos os equipamentos relacionados, desde que existam equipamentos em quantidade suficiente para a execução dos serviços. Vale ressaltar que os serviços de instalação e manutenção de cabeamento físico não estão no escopo deste contrato, pois, atualmente, são terceirizados. As instalações físicas, ramais telefônicos e os mobiliários necessários à execução do serviço serão providos pela CVM.

### **3.1. Canais de acesso ao serviço**

- a) Telefone 0800 a ser provido pela contratada;
- b) correio eletrônico (sete dias da semana, vinte e quatro horas por dia, inclusive feriados locais e nacionais);
- c) sistema de *service desk*, na plataforma *web*, a ser provido pela contratada para gestão de chamados (sete dias da semana, vinte e quatro horas por dia, inclusive feriados locais e nacionais); e
- d) acesso à base de conhecimento; e
- e) chamados abertos de forma automática por ferramentas de monitoramento instaladas na rede da CVM a serem providas pela contratada.

### **3.2. Serviço de suporte local – Ilha de suporte local no Rio de Janeiro-RJ, São Paulo-SP e Brasília**

#### **3.2.1. Disponibilidade do serviço**

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia). Os dias que **não** sejam **feriados nacionais** são considerados dias úteis.

Obs: conforme item 6 c) do Termo de Referência, são estimadas 160 horas anuais para realização de tarefas de suporte local fora desse horário de expediente, nas três unidades da CVM, mediante comunicação prévia.

#### **3.2.2. Principais atividades a serem executadas**

- a) Substituir e remanejar módulos e equipamentos; substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos em geral;
- b) realizar pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (e.g. equipamentos, sistemas, documentação técnica/normativa);
- c) instalar e configurar *softwares* em microcomputadores de usuários;
- d) elaborar *scripts* e *packages* para instalação de *softwares*;

- e) efetuar a ativação, testes e desativação de pontos de rede e equipamentos de TI em geral;
- f) criar e aplicar imagens padronizadas de sistemas operacionais e softwares em equipamentos de TIC adquiridos pela CVM;
- g) reorganizar *wiring closets*;
- h) operar a solução de áudio e videoconferência;
- i) executar procedimentos periódicos de rotina;
- j) elaborar instruções de configuração e operação de equipamentos e *softwares*;
- k) realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas no primeiro contato (telessuporte), na tentativa de solucionar o problema;
- l) esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de *softwares* básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados;
- m) esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
- n) prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos *softwares* básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
- o) acionar as empresas responsáveis pela assistência técnica dos equipamentos de TI, quando disponível, por meio dos canais previamente disponibilizados pela contratante, bem como registrar as informações pertinentes no sistema de *service desk*;
- p) efetuar o encaminhamento de chamados para grupos e unidades da CVM responsáveis pela solução, com a anuência do supervisor de turno;
- q) efetuar o recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de *service desk*;
- r) realizar a instalação e configuração de softwares voltados para conectividade e sincronização de dispositivos móveis (*notebooks, smartphones, telefones celulares, agendas eletrônicas* e equipamentos semelhantes).

A título informativo, considerando o ambiente computacional atual da CVM, os serviços típicos executados por este nível incluem, de forma não exaustiva, as seguintes atividades técnicas:

- Instalação de equipamentos de TIC;
- Substituição e remanejamentos de módulos e equipamentos;
- Substituição de itens de consumo em impressoras e scanners;
- Realização de pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (e.g. equipamentos, sistemas, documentação técnica/normativa);
- Instalação e configuração de softwares em microcomputadores de usuários;
- Elaboração de scripts e packages ou instalação de softwares;
- Abertura de chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedoras da CVM para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos;

- Geração de imagens (backup) da estação de trabalho do usuário e de sistemas operacionais;
- Verificação de serviços críticos;
- Ativação, testes e desativação de pontos de rede, equipamentos e instalações em geral;
- Monitoramento, configuração e substituição de componentes ativos de rede.
- Correção de falhas de conectividades dos dispositivos que compõem a rede LAN quando necessário;
- Instalação, monitoramento, substituição, atualização de firmware e configuração dos servidores e ativos de rede local, como, modems, firewalls, hubs, switches e roteadores;
- Organização do cabeamento dos servidores e ativos de rede local;
- Acompanhamento da manutenção e instalação de link em unidade da CVM;
- Realização de testes de conectividade aos sistemas internos e externos a CVM;
- Manter atualizado o inventário dos servidores e ativos de rede local;
- Instalação, monitoramento e manutenção de redes sem fio;
- Instalação e configuração do agente de monitoramento nos servidores locais;
- Configuração SNMP nos ativos de rede;
- Monitoramento da carga elétrica, da umidade e da temperatura média nas salas dos servidores e nos racks onde estão instalados os ativos de rede;
- Manter atualizada a documentação da configuração e da topologia de rede da unidade
- Realização periódica e verificação por amostragem dos procedimentos de salvaguarda (backup) e realização periódica de restauro (restores) dos servidores de rede local, a fim de validação do procedimento;
- Administração de servidores de rede local (atualização do sistema operacional dos servidores; instalação e atualização do software de antivírus; instalação do agente de software de gerenciamento de rede, configurações relativas ao domínio local, impressão;
- Administração de estações de trabalho (permissões de grupos locais, compartilhamentos, firewall, funcionamento das políticas de grupos nas estações, dentre outros);
- Administração do serviço de antivírus (e.g. atualização, instalação, definição de políticas para varredura, identificação, reparo de vulnerabilidades, avaliação e otimização de desempenho).

### **3.2.3. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço**

- a) possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;
- b) possuir certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST), equivalente, ou superior;
- c) possuir experiência na administração de redes Windows;
- d) ter conhecimento avançado em redes de computadores, com e sem fio, protocolos de rede e serviços (e.g. DNS, DHCP, email), e plataformas Windows Server, Active Directory e Exchange;
- e) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- f) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

- g) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- h) ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e
- i) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

### **3.3. Serviço de suporte local – Ilha de administração de redes locais**

#### **3.3.1. Disponibilidade do serviço**

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia). Os dias que **não** sejam **feriados nacionais** são considerados dias úteis.

#### **3.3.2. Principais atividades a serem executadas**

O serviço de suporte local – ilha de administração de redes locais - inclui as seguintes atividades:

- a) instalar, configurar, gerenciar e monitorar serviços do âmbito de administração de rede local da CVM;
- b) executar rotinas periódicas de recuperação de desastres;
- c) monitorar atividades críticas e linhas de comunicação;
- d) executar procedimentos diários de verificação dos serviços de rede;
- e) gerenciar, operar e monitorar equipamentos que compõem a rede local de dados (ex.: *switches*, impressoras, *hubs*, *firewalls*, roteadores, servidores);
- f) executar procedimentos de manutenção, atualização, reparo, dentre outros, nos servidores de rede, conforme orientações técnicas da Superintendência de Informática da CVM;
- g) executar rotinas diárias de *backup* de sistemas, servidores, arquivos, volumes de disco e bases de dados;
- h) executar, quando necessário, rotinas de restauro (*restore*) de arquivos, volumes de disco e bases de dados;
- i) executar procedimentos de resposta para incidentes de segurança;
- j) notificar o serviço de suporte a clientes e demais interessados sobre eventuais interrupções nos serviços de TI;
- k) comunicar a SSI sempre que houver interrupções nos serviços de TI ou ocorrência de danos em equipamentos;
- l) acompanhar a prestação de serviços de terceiros nas dependências da CVM;
- m) monitorar as condições ambientais das dependências da CVM relativas aos ativos de TI, incluindo o funcionamento de equipamentos de ar-condicionado e de sistemas de suprimento de energia elétrica (*no-break*);
- n) organizar os ativos de TI no que diz respeito a móveis, equipamentos, *softwares*, centrais da rede e cabeamento. Obs: a instalação e manutenção do cabeamento físico não está no escopo desse serviço.

### **3.3.3. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço**

- a) possuir, no mínimo, ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação ou outra formação superior acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- b) possuir certificação Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA), equivalente, ou superior;
- c) ter experiência em administração de redes;
- d) ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- e) ter conhecimento de arquitetura de microcomputador padrão IBM/PC;
- f) ter conhecimento para substituição de suprimentos e kits de manutenção em equipamentos de TI em geral;
- g) ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;
- h) ter conhecimento básico sobre sistemas operacionais de servidores da família Windows;
- i) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- j) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- k) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- l) ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e
- m) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

### **4. Serviço de monitoramento e gestão de suporte**

O serviço de monitoramento e gestão de suporte é responsável pela organização, pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços, bem como pela administração da interface existente entre as atividades de suporte a usuários e as demais atividades executadas pela Superintendência de Informática da CVM e terceiros. Esse serviço compreende a solução completa de gestão dos serviços e também será avaliado por indicadores de nível de serviço estabelecidos no contrato. Tendo em vista a necessidade de especialização da equipe de gestão, o serviço é subdividido em quatro ilhas, conforme adiante:

- ilha de monitoramento e gestão de telessuporte;
- ilha de monitoramento e gestão de suporte local e administração de redes locais;
- ilha de monitoramento e gestão de incidentes, problemas, liberação, configurações e mudanças;
- ilha de monitoramento e gestão de *service-desk*.

#### **4.1. Canais de acesso ao serviço**

- a) Telefone 0800 a ser provido pela contratada;
- b) correio eletrônico;
- c) sistema de *service desk*, na plataforma *web* para gestão de chamados e acesso à base de conhecimentos, fornecido pela contratada; e
- d) chamados abertos de forma automática por ferramentas de monitoramento instaladas na rede da CVM a serem providas pela contratada.

#### **4.2. Serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de telessuporte.**

##### **4.2.1. Disponibilidade do serviço**

Em acordo com o horário estabelecido neste documento para o serviço de hospedagem e operação de telessuporte.

##### **4.2.2. Ambiente físico para prestação do serviço**

As ações necessárias à execução dos serviços de monitoramento e gestão da ilha de telessuporte serão executadas nas dependências da contratada, em ambiente contíguo ao ambiente de prestação dos serviços de hospedagem e operação de telessuporte.

##### **4.2.3. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço**

- a) possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI). Alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- b) possuir certificação ITIL *foundation*, versão 2 ou 3;
- c) ter experiência na supervisão de serviços de atendimento a usuários de TI ou telessuporte;
- d) possuir experiência na operação de microcomputadores, com utilização de *softwares* de automação de escritório;
- e) possuir experiência na utilização de *scripts* e procedimentos de atendimento ou telessuporte;
- f) ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- g) possuir conhecimento de manutenção de *hardware* de microcomputadores em nível de configuração, *software* básico e aplicativos de automação de escritório;
- h) ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;
- i) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- j) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- k) ter capacidade de organização e liderança de equipe;
- l) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- m) ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;

- n) ter dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e
- o) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

#### **4.2.4. Principais atividades a serem executadas**

- a) Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- b) supervisionar a execução dos serviços dos atendentes de telessuporte;
- c) orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.
- d) avaliar o desempenho dos profissionais de telessuporte, ouvir ligações em tempo real e gravações de atendimentos, gerar relatórios e verificar o status dos postos de telessuporte;
- e) tratar os chamados abertos pelo sistema de atendimento por meio de mensagem eletrônica, quando da ocorrência de erros nos aplicativos da CVM, efetuando o agrupamento dos chamados referentes ao mesmo erro, de forma que todos possam ser fechados automaticamente quando da resolução do problema, sem necessidade de acessar cada chamado;
- f) fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da CVM, de *scripts* de telessuporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;
- g) implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de telessuporte;
- h) definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- i) elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades de telessuporte;
- j) realizar o encaminhamento de demandas não resolvidas para os demais níveis de atendimento quando essas não puderem ser solucionadas pelo serviço de telessuporte; e
- k) realizar pesquisas trimestrais de satisfação de usuários sobre os serviços de telessuporte, em formato e conteúdo acordado com a CVM.

### **4.3. Serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de suporte local e administração de redes locais**

#### **4.3.1. Disponibilidade do serviço**

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, no período entre 8h e 20h. Os dias que **não** sejam **feriados nacionais** são considerados dias úteis.

#### **4.3.2. Ambiente físico para prestação do serviço**

A ilha de monitoramento e gestão de suporte local será responsável pela gerência de duas ilhas distintas: ilha de suporte local no Rio de Janeiro-RJ, São Paulo-SP e Brasília-DF, e ilha de administração de redes locais.

#### **4.3.3. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço**

- a) possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI); alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- b) possuir certificação ITIL *foundation*, versão 2 ou 3;
- c) ter capacidade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte técnico de TI;
- d) ter experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico;
- e) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- f) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- g) possuir conhecimento de manutenção e configuração de *hardware* de estações de trabalho, *software* básico e aplicativos de automação de escritório;
- h) ter bons conhecimentos de redes de computadores, com e sem fio;
- i) ter capacidade de organização e liderança de equipe;
- j) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- k) ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;
- l) ter dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e
- m) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

#### **4.3.4. Principais atividades a serem executadas**

- a) Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- b) gerenciar a execução dos serviços de suporte local;
- c) orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.
- d) efetuar supervisão em tempo real dos profissionais de suporte local no Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília;
- e) 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;
- f) definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- g) implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte local;
- h) realizar encaminhamento de demandas que não puderem ser solucionadas pelo serviço de suporte local para grupos e unidades da CVM responsáveis pela solução;
- i) elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades de suporte local;
- j) realizar pesquisas periódicas de satisfação de usuários sobre os serviços prestados; e

k) executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de suporte local.

#### **4.4. Serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de incidentes, problemas, liberação, configurações e mudanças**

##### **4.4.1. Disponibilidade do serviço**

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, no período entre 8h e 20h. Os dias que **não** sejam **feriados nacionais** são considerados dias úteis.

##### **4.4.2. Ambiente físico para prestação do serviço**

O serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de incidentes, problemas, liberação, configurações e mudanças - será executado nas dependências da contratada.

##### **4.4.3. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço**

- a) possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI); alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- b) possuir certificação ITIL *foundation*, versão 2 ou 3;
- c) ter capacidade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte técnico de TI;
- d) ter experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico;
- e) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- f) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- g) possuir conhecimento sobre elementos de infraestrutura de TI (servidores de aplicação e de banco de dados, redes de computadores, serviços de correio eletrônico e Internet);
- h) ter dinamismo para atuar com gestão de ambientes críticos;
- i) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- j) ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e
- k) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

##### **4.4.4. Principais atividades a serem executadas**

- a) publicar no sistema de *service-desk* e informar imediatamente às gerências da SSI e aos demais interessados a ocorrência de incidentes críticos;
- b) acompanhar junto aos demais setores da SSI o prazo para resolução de incidentes;
- c) alimentar o sistema de *service-desk* com as informações colhidas sobre o andamento da solução do incidente;
- d) agrupar incidentes registrados que tenham a mesma origem;

- e) verificar as demandas que se enquadram como incidentes e alterar o tipo;
- f) encaminhar incidentes registrados para a equipe responsável pelo tratamento inicial;
- g) coordenar o encaminhamento de demandas para os servidores da SSI, quando essas não puderem ser solucionadas pelos serviços e telessuporte ou suporte local;
- h) coordenar o encerramento das demandas solucionadas pelos servidores da SSI, incluindo o contato com o usuário interessado e o fechamento da demanda no sistema de *service-desk*;
- i) elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades de gestão de incidentes;
- j) fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da CVM, de *scripts* 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 suporte da CVM;
- k) analisar o impacto, propor métodos e procedimentos, gerenciar o ciclo de vida de configuração e mudanças de software e hardware da CVM, em metodologia, periodicidade e prazo acordados com a área técnica da CVM;
- l) analisar a ocorrência de problemas com vistas à identificação da causa-raiz (*root cause analysis*), em metodologia, periodicidade e prazo acordados com a área técnica da CVM;
- m) analisar o impacto e propor procedimentos de liberação, em metodologia, periodicidade e prazo acordados com a área técnica da CVM;
- n) executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de incidentes, problemas, liberação, configurações e mudanças no contexto do ITIL.

#### **4.5. Serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de *service-desk***

##### **4.5.1. Disponibilidade do serviço**

Dias úteis, de segunda a sexta-feira, no período entre 8h e 20h. Os dias que **não** sejam **feriados nacionais** são considerados dias úteis.

##### **4.5.2. Ambiente físico para prestação do serviço**

O serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de *service-desk* – serão executados nas dependências da contratada.

##### **4.5.3. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço**

- a) possuir ensino superior completo;
- b) possuir experiência em atividade de suporte técnico e/ou *help desk*;
- c) possuir experiência em atividade de supervisão e/ou gerência serviços de suporte técnico de TI;
- d) possuir certificação ITIL foundation, versão 2 ou 3;
- e) possuir experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de telessuporte técnico;

- f) possuir experiência na elaboração de *scripts* e procedimentos de atendimento ou suporte técnico;
- g) ter capacidade de organização e liderança de equipe;
- h) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- i) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- j) ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos; e
- k) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

#### **4.5.4. Principais atividades a serem executadas**

- a) Consolidar o plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- b) descrever, em conjunto com servidores da CVM, as posturas técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;
- c) definir, em conjunto com servidores da CVM, o nível de controle e de detalhamento de dados a serem utilizados para a execução dos serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;
- d) elaborar e manter atualizados os scripts de telessuporte e a base de conhecimento;
- e) organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças a fim de garantir a eficiência e eficácia do processo de gerência do ambiente de suporte a clientes;
- f) realizar eventos de treinamento e campanhas para atualização de procedimentos que afetam os componentes de serviços disponibilizados, quanto aos serviços de gerência de ambiente de suporte a clientes;
- g) validar, registrar e manter atualizada base de dados de mudanças do sistema de gestão de suporte disponibilizado pela CVM, 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;
- h) 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;
- i) assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos status estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração;
- j) realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração;
- k) zelar pela conservação e pelo uso adequado dos equipamentos, mobiliários e demais bens de propriedade da CVM colocados à disposição das equipes de suporte local e de gestão e

monitoramento, para realização de suas atividades, bem como responder por eventuais danos ou extravios de tais bens;

- l) elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;
- m) definir, em conjunto com servidores da CVM, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários; e
- n) consolidar o relatório gerencial de serviços agrupando as informações dos serviços de telessuporte, suporte local e gestão de incidentes e elaborar mensalmente a versão final do relatório gerencial de serviços que será entregue a contratante;
- o) gerenciar, publicar, alterar, propor atualizações ao Catálogo de Serviços da CVM.

## 5. Dimensionamento do serviço

### 5.1. Situação atual

A área de tecnologia da informação da CVM é gerenciada pela Superintendência de Informática (SSI), situada no Rio de Janeiro, e subdividida em duas gerências: Tecnologia (GST) e Sistemas (GSI).

A CVM dispõe de 768 usuários internos de TIC, 931 estações de trabalho (computadores pessoais e notebooks - com estimativa de crescimento para 1.100 unidades). No futuro próximo não há previsão de aumento significativo do quantitativo de pessoal e equipamentos. O atendimento presencial é realizado por uma equipe composta por 08 (oito) pessoas. A tabela seguinte sumariza estas informações.

UF	Unidade da CVM	Estações de trabalho ativas	Usuários	Equipe presencial (*)
RJ	Rio de Janeiro – SEDE	728	638	06 pessoas
SP	São Paulo	174	115	02 pessoas
DF	Brasília	25	15	(**)
	Total	931	768	08 pessoas (**)

(\*) O atendimento presencial é atualmente realizado de 2ª a 6ª feira, das 08h00 às 19h00.

(\*\*) Em Brasília o atendimento é feito por equipe de campo.

A tabela seguinte apresenta os demais equipamentos de TIC ativos (em uso) e objeto de aquisições futuras no curto prazo (01 ano).

Tipo de Equipamento de TIC	Fabricante	Quantidade
Impressoras	Okidata, HP, Xerox	82
Smartphones	Samsung	27
2º monitor de vídeo	A definir	200 (*)
Tablets	A definir	15
Scanners	Fujitsu, Avison, HP	40
Servidores de rede locais	Diversos	16
Ativos de rede locais (hubs, switches)	Diversos	29
Kit Video Conferência	Aethra	05
Projektor Multimídia	Epson, BENQ, Hitachi	14

(\*) estimativa visando implantação futura de Gestão Eletrônica de Documentos (GED).

## 5.2. Volumetria de chamados

Atualmente, os atendimentos aos usuários externos de sistemas e os usuários internos da CVM são realizados por equipes diversas, os quais serão unificados a partir desta contratação. Considerando o período de set/2012 a maio/2013, a média mensal de chamados é de, aproximadamente, **814 atendimentos**.

A seguir, apresentamos, em separado, o detalhamento dos chamados referentes aos serviços de rede e aos sistemas da CVM.

### 5.2.1 Serviços diversos e de rede

Os chamados atendidos pelo provedor de serviços atual (SERPRO) são recebidos através de central telefônica (0800), intranet e email. A Tabela seguinte apresenta o volume mensal de chamados entre setembro de 2012 e agosto de 2013 fornecidos pelo SERPRO. Estão inclusos todos os chamados relativos aos serviços de suporte local (helpdesk), administração de rede local e de longa distância (WAN), Datacenter, Correio Eletrônico e certificação digital.

Mês	Volume de chamados	Resolvidos no 1º Nível	Gerado Ticket de Requisição	Gerado Ticket de Incidente	Gerado Ticket de Mudança	Gerado Ticket de Reclamação
09/2012	531	14	269	107	138	3
10/2012	655	16	320	112	206	1
11/2012	452	8	241	72	130	1
12/2012	533	5	275	99	152	2
01/2013	536	14	280	92	148	2
02/2013	662	22	425	88	126	1
03/2013	644	19	378	120	126	1
04/2013	667	18	381	127	140	1
05/2013	564	14	320	108	122	0
06/2013	560	8	363	94	95	0
07/2013	753	11	505	138	99	0
08/2013	785	12	547	126	99	1

### 5.2.2 Sistemas de informação da CVM

Historicamente o serviço de atendimento para usuários externos relativos aos sistemas corporativos da CVM tem sido prestado por dois atendentes, cada qual com jornada diária de 6 (seis) horas. A tabela seguinte apresenta o histórico de atendimentos efetuados entre 15/09/2011 e 15/04/2013.

Ano 2011	
Mês	Quantidade
Setembro (a partir do dia 15)	155
Outubro	214
Novembro	132
Dezembro	59
Ano 2012	
Mês	Quantidade
Janeiro	248

Fevereiro	267
Março	279
Abril	290
Maio	459
Junho	763
Julho	440
Agosto	291
Setembro	272
Outubro	221
Novembro	180
Dezembro	145
<b>Ano 2013</b>	
<b>Mês</b>	<b>Quantidade</b>
Janeiro	216
Fevereiro	172
Março	186
Abril	258
Maio	436

### **5.3. Plataforma de software**

#### **5.3.1. Sistema Operacional**

- a) Microsoft Windows XP Professional
- b) Microsoft Windows 7 Professional 64 bits
- c) Drivers de impressora, token

#### **5.3.2. Softwares de automação de escritório**

- a) Internet Explorer, Mozilla Firefox
- b) Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint), Project, Visio, Workshare, Adobe Professional

#### **5.3.3. Softwares utilitários**

- a) Adobe Acrobat Reader
- b) Dicionário Aurélio e Michaelis
- c) Microsoft Access, Outlook
- d) McAfee Antivirus
- e) Clientes Oracle e SQL Server

#### **5.3.6 Outros softwares licenciados**

- a) Business Objects
- b) IBM Cognos
- a) Audit Control Language (ACL)

### 5.3.7 Sistemas de informação

A tabela a seguir relaciona serviços e sistemas atualmente em uso na CVM.

Sigla	Descrição
BOVESPA	Sistemas da BOVESPA
CAP	Sistema de Controle de Audiência a Particulares
CTC	Sistema de Controle de Termos de Compromisso (em implementação)
CVMWEB	Sistema de Informes dos Participantes do Mercado
DAM	Sistema de Controle de Dívida Ativa de Multas
DIV	Sistema de Controle de Dívida Ativa de Taxas
DM-CIA	Datamart de Companhias Abertas
DM-Fundos	Datamart de Fundos de Investimento
DM-INQ	Datamart de Inquérito
DPA	Sistema de Desvios e Performance de Auditores
INQ	Sistema de Processos Administrativos Sancionadores
PJUACOMP	Sistema de Acompanhamento de Processos Jurídicos
REC	Sistema de Emissão e Recepção de Correspondência (interna)
SAC	Sistema de Atendimento ao Cidadão
SAD	Sistema de Controle de Atos Declaratórios
SAF	Sistema de Análises Financeiras
SAP	Sistema de Acompanhamento de Processos
SAR	Sistema de Arrecadação - Taxa de Fiscalização
SCA (SAP-SEP)	Sistema de Acompanhamento de Processos para Companhias Abertas
SCM	Sistema de Controle de Multas Cominatórias
SEM	Sistema de Séries Históricas e Estatísticas de Mercado
SRE	Sistema de Registro de Valores Mobiliários
SFI	Sistema de Fiscalização
SIC	Sistema de Cadastro de Participantes do Mercado
SIE	Sistema de Investidores não-residentes
SMA	Sistema de Mailing
SPAT	Sistema de Patrimônio
SRA	Sistema de Restrição de Acessos
SRD	Sistema de Recebimento de Documentos
SRH	Sistema de Recursos Humanos
SRI	Sistema de Recebimento de Informações ("SCRED")
SSM	Sistema de Supervisão de Mercado de Capitais
SSO	Sistema de Solicitação de Serviços de Informática
TPC	Sistema de Trâmite de Processos no Colegiado (em implementação)

Outros serviços disponíveis incluem informações advindas da Agência Estado, Bloomberg, e Economática.

## **6. Dimensionamento da Equipe**

**O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade única e exclusiva da licitante, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos, independente do número mínimo de profissionais sugerido pela CVM para as ilhas de atendimento de Suporte Local no Rio de Janeiro e São Paulo.**

Para viabilizar a fiscalização pela contratante, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato à CVM. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a contratada deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar à CVM documentação que comprove o atendimento a tais requisitos. As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente não possuam as qualificações exigidas serão consideradas “não resolvidas” e permanecerão pendentes para fins de apuração do nível de serviço.

## **7. Indicadores de níveis de serviço**

Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas conforme tabela adiante. A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios pré-configurados e/ou consultas diretas à base de dados do sistema de registro de chamados, disponibilizados integralmente para os fiscais do contrato.

A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda e no horário de funcionamento de cada serviço. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da contratada. Para tanto, a suspensão e a transferência de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo fiscal do contrato.

As demandas serão priorizadas em função de critérios, tais como criticidade e urgência, a serem definidos posteriormente juntamente com contratada e devidamente incluídos na ferramenta de Service Desk. A CVM disporá de uma lista de usuários especiais (e.g. Presidente, Diretores, Superintendentes, dentre outros), cujo atendimento deve ser priorizado em todos os níveis de atendimento. Essa lista não ultrapassará 40 (quarenta) usuários e será tempestivamente informada à contratada quando da sua modificação. Caso geral, os níveis de serviço tendem a ser mais rígidos para usuários especiais. Independentemente do prazo de resolução definido, espera-se que o início do atendimento aos usuários especiais seja efetuado da forma mais célere possível. Casos de empate ou chamadas sobrepostas além da capacidade de atendimento serão dirimidas pela SSI ou responsáveis indicados por esta.

### 7.1. Serviço de hospedagem e operação telessuporte - Ilha de suporte a soluções comerciais

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
7.1.1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas x 100 %	%	<= 5
7.1.2	Índice de demandas resolvidas em até 15 minutos	Total de demandas resolvidas em até 15 min. do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	%	>= 90
7.1.3	Índice de demandas resolvidas em até 2 horas	Total de demandas resolvidas em até 2 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	%	>= 95
7.1.4	Índice de demandas resolvidas em até 12 horas	Total de demandas resolvidas em até 12 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	%	>= 99
7.1.5	Índice de chamados resolvidos em até 5 dias	Total de demandas resolvidas em até 5 dias do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	%	= 100
7.1.6	Tempo médio na fila de espera	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas	segundos	<= 30
7.1.7	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas x 100 %	%	>= 90
7.1.8	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados encaminhados via email, call-back ou via web	Somatório dos tempos de espera dos chamados encaminhados via email ou via web até o tratamento inicial / Total de demandas encaminhadas via email ou via web	minutos	<= 15

### 7.2. Serviço de hospedagem e operação telessuporte - Ilha de suporte a soluções corporativas

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
7.2.1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas x 100 %	%	<= 5
7.2.2	Índice de demandas resolvidas em até 15 minutos	Total de demandas resolvidas em até 15 min. do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	%	>= 85
7.2.3	Índice de demandas resolvidas em até 2 horas	Total de demandas resolvidas em até 2 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	%	>= 95
7.2.4	Índice de demandas resolvidas em até 12 horas	Total de demandas resolvidas em até 12 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	%	>= 99
7.2.5	Índice de chamados resolvidos em até 5 dias	Total de demandas resolvidas em até 5 dias do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	%	= 100
7.2.6	Tempo médio na fila de espera	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas	segundos	<= 30

7.2.7	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas x 100 %	%	>= 90
7.2.8	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados encaminhados via email, call-back ou via web	Somatório dos tempos de espera dos chamados encaminhados via email ou via web até o tratamento inicial / Total de demandas encaminhadas via email ou via web	minutos	<= 15

### 7.3. Serviço de suporte local - Ilha de suporte local para o Rio de Janeiro-RJ, São Paulo-SP e Brasília-DF

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
7.3.1	Índice de demandas resolvidas em até 6 horas do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 6 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	%	>= 95
7.3.2	Índice de demandas resolvidas em até 12 horas do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 12 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	%	>= 97
7.3.3	Índice de demandas resolvidas em até 24 horas do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 24 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	%	>= 99
7.3.4	Índice de demandas resolvidas em até 5 dias do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 5 dias do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	%	= 100

### 7.4. Serviço de suporte local - Ilha de Administração de Redes locais

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
7.4.1	Índice de demandas resolvidas em até 6 horas do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 6 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	%	>= 90
7.4.2	Índice de demandas resolvidas em até 12 horas do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 12 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	%	>= 97
7.4.3	Índice de demandas resolvidas em até 24 horas do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 24 horas do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	%	>= 99
7.4.4	Índice de demandas resolvidas em até 5 dias do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 5 dias do recebimento / Total de demandas recebidas x 100 %	%	= 100

### 7.5. Serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de telessuporte

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
7.5.1	Índice de demandas para a ilha de suporte a soluções comerciais resolvidas no	Total de demandas efetivamente resolvidas no primeiro contato na Ilha de suporte a soluções comerciais / Total de demandas	%	>=70%

	primeiro contato com o usuário	recebidas na ilha de suporte a soluções comerciais x 100 %		
7.5.2	Índice de demandas para a ilha de suporte a soluções corporativas resolvidas no primeiro contato com o usuário	Total de demandas efetivamente resolvidas no primeiro contato na Ilha de suporte a soluções corporativas / Total de demandas recebidas na ilha de suporte a soluções corporativas x 100 %	%	>=50%
7.5.3	Índice de dados inconsistentes e/ou incompletos dentro do universo de demandas	Total de demandas da amostra registradas de modo incompleto ou inconsistente no sistema de <i>Service Desk</i> / Total de demandas da amostra x 100 %	%	<= 2%
7.5.4	Índice de satisfação com o atendimento	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação x 100 %	%	>= 70
7.5.5	Índice de insatisfação com o atendimento	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ruim / Total de respostas da pesquisa de satisfação x 100 %	%	<= 10

#### 7.6. Serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de suporte local e administração de redes locais

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
7.6.1	Índice de demandas resolvidas no primeiro contato com o usuário	Total de demandas efetivamente resolvidas no primeiro contato / Total de demandas recebidas x 100 %	%	>=80%
7.6.2	Tempo médio de suspensão de chamados	Somatório dos tempos de suspensão de chamados / Total de demandas suspensas	minutos	<= 180
7.6.3	Tempo médio de escalonamento das demandas para fornecedores externos	Somatório dos tempos de escalonamento das demandas para fornecedores externos / Total de demandas	minutos	<= 60
7.6.4	Tempo médio de disponibilidade dos serviços de rede local	Somatório dos tempos de disponibilidade dos serviços de rede local / Total de serviços de rede local	%	>= 98

#### 7.7. Serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de incidentes, problemas, liberação, configuração e mudanças

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
7.7.1	Tempo médio de direcionamento de incidentes	Somatório dos tempos de direcionamento de demandas do tipo incidente / Total de incidentes	minutos	<= 10
7.7.2	Tempo médio de direcionamento de outras demandas	Somatório dos tempos de direcionamento de outras demandas / Total de outras demandas	minutos	<= 60
7.7.3	Tempo médio de atualização de informações sobre incidentes	Somatório dos intervalos de tempo entre atualizações sucessivas de demandas do tipo incidente / total de atualizações registradas em incidentes	minutos	<= 120

7.7.4	Demandas de problemas atendidas no prazo acordado	Total das demandas de problemas atendidas no prazo acordado / total de demandas de problemas registradas	%	>= 90
7.7.5	Demandas de liberações atendidas no prazo acordado	Total das demandas de liberações atendidas no prazo acordado / total de demandas de liberações registradas	%	>= 90
7.7.6	Demandas de informações sobre configurações e mudanças	Total das demandas de configurações e mudanças atendidas no prazo acordado / total de demandas de configurações e mudanças registradas	%	>= 90

### 7.8 Serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de service-desk

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
7.8.1	Fator de atualização da base de conhecimento	Total de <i>scripts</i> incluídos ou revisados na base de conhecimento por mês / Total de solicitações para inclusão ou revisão de <i>scripts</i> na base de conhecimento por mês	%	>= 90%
7.8.2	Pontualidade, precisão e Completeza do Relatório Gerencial Mensal	Somatório de itens de conteúdos entregues conforme especificado/ Total de itens de conteúdo previsto para o Relatório gerencial	%	= 100%
7.8.3	Índice de provisão de material, uniforme e equipamentos para os profissionais alocados no serviço de telessuporte e suporte local	Somatório dos itens de material, uniforme e equipamentos entregues conforme previsão contratual / Total de material, uniforme e equipamentos previstos para os profissionais de telessuporte e suporte local	%	>=98%
7.8.4	Índice de demandas com não conformidades tratadas em até 12 horas a partir do envio pela fiscalização do contrato	Total de demandas com não conformidades tratadas em até 12 horas a partir do envio pela fiscalização do contrato / Total de demandas com não conformidades enviadas pela fiscalização do contrato	%	>=90%

Notas:

- as metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no primeiro dia útil de cada mês subsequente ao mês do faturamento e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;
- para fins de cálculo dos indicadores, as demandas serão computadas nos serviços/ilha em que forem encerradas;
- a meta exigida representa o parâmetro de valor - exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela contratada para cada um dos indicadores;
- os tempos serão contados a partir do 1º contato do cliente (recebimento da solicitação inicial), mesmo quando houver transferência da solicitação entre serviços ou ilhas distintas. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia;

- e) o termo “Total de demandas recebidas” refere-se aos chamados recebidos em cada um dos serviços e passíveis de solução por esse serviço (elegíveis).

## 8. Medição e pagamento mensal dos serviços prestados

O modelo de pagamento adotado no contrato consiste no pagamento de serviço por disponibilidade, condicionada ao alcance de metas de desempenho. Nesse modelo, o valor total dos serviços é estabelecido quando da contratação, com base em todos os custos do prestador de serviço necessários ao atendimento das demandas (pessoal, infraestrutura, software, insumos etc.), porém o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela contratada na prestação do serviço. Portanto, os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a contratada atingir a meta exigida em todos os indicadores. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a contratada superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

O Valor Mensal de Pagamento (VMP) será igual ao somatório dos valores mensais de prestação dos serviços (VMS) dos seguintes itens: (1) hospedagem e operação de telessuporte (TEL), (2) suporte local e administração de redes locais (ADM) e (3) Monitoramento e Gestão de Suporte (MON).

$$VMP = VMS_{TEL} + VMS_{ADM} + VMS_{MON}$$

Onde  $VMP$  = Valor Mensal de Pagamento e  $VMS$  = Valor Mensal do Serviço, estando  $VMS$  subdividido nos seguintes itens, juntamente à sua proposta.

- a)  $VMS_{TEL}$  = VMS de Telessuporte (Ilhas de Hospedagem e Operação de Telessuporte Sistemas Comerciais e Aplicações Corporativas)
- b)  $VMS_{ADM}$  = VMS de Suporte Local e Administração de Redes Locais (Ilhas de Suporte Local no Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília, e Administração de Redes Locais)
- c)  $VMS_{MON}$  = VMS de Monitoramento e Gestão (Ilhas de Gestão de Telessuporte, Suporte Local e Adm. de Redes Locais, Incidentes, Problemas, Configuração e Mudanças, Service Desk)

Para fins de faturamento, os valores mensais da prestação de cada serviço (VMS) previstos serão ponderados em função do desempenho mensal alcançado no serviço. Na medição dos serviços será apurado o afastamento dos indicadores de nível de serviço em relação às metas estabelecidas em contrato. Nos casos em que o afastamento ensejar o desempenho abaixo da meta exigida, o valor do afastamento será utilizado para abater valores financeiros dos preços fixados nas propostas e planilhas de composição de custos e formação de preços previstas em contrato.

Os Fatores de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) serão calculados com base nos resultados alcançados nos indicadores de nível de serviço previstos nessas especificações técnicas (itens 7.1 a 7.8). No cálculo do FADS está previsto uma ponderação para cada indicador de nível de serviço, denominada de Grau de Impacto no Desempenho (GID), com o objetivo de adequar o pagamento pelo resultado atingido ao grau de importância daquele indicador no contexto do serviço.

O GID será utilizado nas situações em que a meta exigida para o indicador não for efetivamente atingida. **Nos casos em que a meta exigida for atingida não haverá abatimento e o GID será considerado zero.**

Os valores mensais de pagamento são calculados a partir dos valores mensais de serviço, descontados os fatores de abatimento por desempenho de serviço dos serviços correspondentes, calculados conforme os itens 8.1 a 8.8 a seguir. Assim, os valores mensais de pagamento dos serviços são os seguintes:

Serviço de Hospedagem e Operação de Telessuporte:

$$VPS_{TEL} = \text{Valor do Serviço}_{TEL} - FADS_{COM} - FADS_{CORP}$$

Serviço de Suporte Local e Administração de Redes Locais:

$$VPS_{ADM} = \text{Valor do Serviço}_{ADM} - FADS_{SUP} - FADS_{RL}$$

Serviço de Monitoramento e Gestão:

$$VPS_{MON} = \text{Valor do Serviço}_{MON} - FADS_{MONTEL} - FADS_{MONADM} - FADS_{MONINC} - FADS_{MONSD}$$

### 8.1 Medição e pagamento mensal – Serviço de Hospedagem e Operação de Telessuporte – Ilha de suporte a soluções comerciais

O valor mensal do serviço será abatido do FADS calculado para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{COM} = \sum_{i=8.1.1}^{8.1.8} \text{Valor do Serviço}_{TEL} \times \frac{GID}{100} \times \frac{|Meta (i) - Resultado Indicador (i)|}{Meta (i)}$$

O Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) para a Ilha de suporte a soluções comerciais obedecerá às regras adiante:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Meta exigida (ver item 7.1)	Grau de Impacto no Desempenho (GID)
8.1.1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	<= 5%	15
8.1.2	Índice de demandas resolvidas em até 15 minutos	>= 90%	20
8.1.3	Índice de demandas resolvidas em até 2 horas	>= 95%	10
8.1.4	Índice de demandas resolvidas em até 12 horas	>= 99%	10
8.1.5	Índice de chamados resolvidos em até 5 dias	= 100%	15
8.1.6	Tempo médio na fila de espera	<= 30 segundos	10
8.1.7	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	>= 90%	10
8.1.8	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados encaminhados via email ou via web	<= 15 minutos	5

## 8.2 Medição e pagamento mensal – Serviço de Hospedagem e Operação de Telessuporte – Ilha de suporte a soluções corporativas

O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{CORP} = \sum_{i=8.2.1}^{8.2.8} Valor\ do\ Serviço_{TEL} \times \frac{GID}{100} \times \frac{|Meta(i) - Resultado\ Indicador(i)|}{Meta(i)}$$

O Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) para a Ilha de suporte a soluções corporativas obedecerá às regras adiante:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Meta exigida (ver item 7.2)	Grau de Impacto no Desempenho (GID)
8.2.1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	<= 5%	15
8.2.2	Índice de demandas resolvidas em até 15 minutos	>= 85%	15
8.2.3	Índice de demandas resolvidas em até 2 horas	>= 95%	10
8.2.4	Índice de demandas resolvidas em até 12 horas	>= 99%	10
8.2.5	Índice de chamados resolvidos em até 5 dias	= 100%	15
8.2.6	Tempo médio na fila de espera	<= 30%	10
8.2.7	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	>= 90%	10
8.2.8	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados encaminhados via email ou via web	<= 15 minutos	5

## 8.3 Medição e pagamento mensal – Serviço de Suporte Local – Ilha de suporte local para o Rio de Janeiro-Rj, São Paulo-SP e Brasília-DF

O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{SUP} = \sum_{i=8.3.1}^{8.3.4} Valor\ do\ Serviço_{ADM} \times \frac{GID}{100} \times \frac{|Meta(i) - Resultado\ Indicador(i)|}{Meta(i)}$$

O Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) para a Ilha de suporte local para o Rio de Janeiro obedecerá às regras adiante:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Meta exigida (ver item 7.3)	Grau de Impacto no Desempenho (GID)
8.3.1	Índice de demandas resolvidas em até 6 horas do recebimento	>= 95%	25
8.3.2	Índice de demandas resolvidas em até 12 horas do recebimento	>= 97%	20
8.3.3	Índice de demandas resolvidas em até 24 horas do recebimento	>= 99%	20
8.3.4	Índice de demandas resolvidas em até 5 dias do recebimento	= 100%	25

**Importante:** em se tratando de usuários especiais, os prazos são reduzidos pela metade e os graus de impacto no desempenho são duplicados (2x).

#### 8.4 Medição e pagamento mensal – Serviço de Suporte Local – Ilha de Administração de Redes Locais

O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{RL} = \sum_{i=8.4.1}^{8.4.4} \text{Valor do Serviço}_{ADM} \times \frac{GID}{100} \times \frac{|Meta(i) - \text{Resultado Indicador}(i)|}{Meta(i)}$$

O Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) para a Ilha de Administração de Redes Locais obedecerá às regras adiante:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Meta exigida (ver item 7.4)	Grau de Impacto no Desempenho (GID)
8.4.1	Índice de demandas resolvidas em até 6 horas do recebimento	>= 90%	25
8.4.2	Índice de demandas resolvidas em até 12 horas do recebimento	>= 97%	20
8.4.3	Índice de demandas resolvidas em até 24 horas do recebimento	>= 99%	20
8.4.4	Índice de demandas resolvidas em até 5 dias do recebimento	= 100%	25

#### 8.5 Medição e pagamento mensal – Serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de telessuporte

O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{MONTEL} = \sum_{i=8.5.1}^{8.5.5} \text{Valor do Serviço}_{MON} \times \frac{GID}{100} \times \frac{|Meta(i) - \text{Resultado Indicador}(i)|}{Meta(i)}$$

O Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) para a Ilha de monitoramento e gestão de telessuporte obedecerá às regras adiante:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Meta exigida (ver item 7.6)	Grau de Impacto no Desempenho (GAD)
8.5.1	Índice de demandas para a ilha de suporte a soluções comerciais resolvidas no primeiro contato com o usuário	>= 70%	20
8.5.2	Índice de demandas para a ilha de suporte a soluções corporativas resolvidas no primeiro contato com o usuário	>=50%	20
8.5.3	Índice de dados inconsistentes e/ou incompletos dentro de espaço amostral de 100 demandas	<=2%	20
8.5.4	Índice de satisfação com o atendimento	>=70%	10
8.5.5	Índice de insatisfação com o atendimento	<=10%	10

**Importante:** em se tratando de usuários especiais, os índices referentes aos itens 8.5.4 e 8.5.5 são, respectivamente,  $\geq 90\%$  e  $\leq 5\%$ , e os graus de impacto no desempenho destes itens são quadruplicados (4x).

### 8.6 Medição e pagamento mensal – Serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de suporte local e administração de redes locais

O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{MONADM} = \sum_{i=8.6.1}^{8.6.4} Valor\ do\ Serviço_{MON} \times \frac{GID}{100} \times \frac{|Meta(i) - Resultado\ Indicador(i)|}{Meta(i)}$$

O Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) para a Ilha de monitoramento e gestão de suporte local e administração de redes locais obedecerá às regras adiante:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Meta exigida (ver item 7.6)	Grau de Impacto no Desempenho (GID)
8.6.1	Índice de demandas resolvidas no primeiro contato com o usuário	$\geq 80\%$	20
8.6.2	Tempo médio de suspensão de chamados	$\leq 180$ min.	40
8.6.3	Tempo médio de escalonamento das demandas para fornecedores externos	$\leq 60$ min.	20
8.6.4	Tempo médio de disponibilidade dos serviços de rede local	$\geq 98\%$	40

### 8.7 Medição e pagamento mensal – Serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de incidentes, problemas, liberação, configuração e mudanças

O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{MONINC} = \sum_{i=8.7.1}^{8.7.4} Valor\ do\ Serviço_{MON} \times \frac{GID}{100} \times \frac{|Meta(i) - Resultado\ Indicador(i)|}{Meta(i)}$$

O Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) para a Ilha de monitoramento e gestão de incidentes obedecerá às regras adiante:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Meta exigida (ver item 7.7)	Grau de Impacto no Desempenho (GID)
8.7.1	Tempo médio de direcionamento de incidentes	$\leq 10$ min.	40
8.7.2	Tempo médio de direcionamento de outras demandas	$\leq 60$ min.	20
8.7.3	Tempo médio de atualização de informações sobre incidentes	$\leq 120$ min.	30
8.7.4	Demandas de problemas atendidas no prazo acordado	$\geq 90$	60
8.7.5	Demandas de liberações atendidas no prazo acordado	$\geq 90$	60
8.7.6	Demandas de configurações e mudanças atendidas no prazo acordado	$\geq 90$	60

## 8.8 Medição e pagamento mensal – Serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de *service-desk*

O valor mensal do serviço será abatido do FADS para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$FADS_{MONSD} = \sum_{i=8.8.1}^{8.8.4} Valor\ do\ Serviço_{MON} \times \frac{GID}{100} \times \frac{|Meta(i) - Resultado\ Indicador(i)|}{Meta(i)}$$

O Fator de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) para a Ilha de monitoramento e gestão de *service-desk* obedecerá às regras adiante:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Meta exigida (ver item 7.8)	Grau de Impacto no Desempenho (GID)
8.8.1	Fator de atualização da base de conhecimento	>= 90 %	30
8.8.2	Pontualidade, precisão e completeza do Relatório Gerencial Mensal	= 100%	30
8.8.3	Índice de provisão de material, uniforme e equipamentos para os profissionais alocados no serviço de telessuporte e suporte local	>=98%	10
8.8.4	Índice de demandas com não conformidades tratadas em até 12 horas a partir do envio pela fiscalização do contrato	>=90%	20

## 9. Locais de execução dos serviços

Unidade	Endereço
Rio de Janeiro (Sede)	Rua Sete de Setembro, n.º 111, 2º, 3º, 5º, 6º (parte), 23º, 26º ao 34º Andares – Centro – Rio de Janeiro – RJ CEP - 20050-901
São Paulo	Rua Cincinato Braga, 340 - 2º, 3º e 4º andares – Edifício Delta Plaza – CEP - 01333-010 – São Paulo – SP
Brasília	SCN Quadra 02 - Bloco A – Ed. Corporate Financial Center – 4º Andar - Módulo 404. CEP - 70712-900. Brasília – DF

## 10. Fornecimento de uniformes

A contratada deverá fornecer os uniformes para os funcionários em regime de dedicação exclusiva de mão de obra de acordo com os critérios estabelecidos em contrato.

## 11. Qualificação Técnica (de apresentação obrigatória)

11.1 Um ou mais atestado(s) de Capacidade Técnica, conforme modelo constante no Anexo IV deste Termo de Referência, comprovando que o licitante tenha prestado serviços de suporte local e remoto a usuários de serviços de TI, na modalidade Service Desk (Central de Atendimento de Serviços de TI) para empresas ou organizações públicas ou privadas, de modo satisfatório com configuração total mínima de:

- i. Suporte e atendimento a, no mínimo, 350 (trezentos e cinquenta) usuários;
- ii. Suporte e configuração de, no mínimo, 500 (quinhentas) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistemas operacionais padrão de mercado;

iii. Utilização de Sistema de Gestão de Atendimentos de Service Desk para registro, acompanhamento e gerenciamento das demandas, provendo funcionalidades como: interface com os indicadores de níveis de serviço, geração de relatórios, escalonamento de chamados e implementação Base de Conhecimentos;

iv. Implementação de, no mínimo, Gerenciamento de Incidentes e outro processo baseado nas disciplinas definidas no ITIL V3;

Os requisitos de qualificação técnica foram estipulados pela CVM para as parcelas de maior relevância e de maior valor significativo do objeto a ser contratado (Súmula 263/2011-TCU), sendo que os quantitativos mínimos estipulados nos itens 11.1 i e 11.1 ii correspondem, respectivamente, a 50% do dimensionamento do ambiente atual de usuários e de estações de trabalho da CVM, os quais representam o mínimo necessário à execução adequada ao porte dos serviços solicitados. Tais exigências não são excessivas ou restringem a competitividade da licitação, uma vez que estas são práticas comuns de mercado.

11.2 Os atestados ou declarações para comprovação da aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e volume ao demandado pela CVM deverão ser emitidos, em documento timbrado, pela pessoa jurídica de direito público ou privado com a qual esta mantém (manteve) contrato de prestação de serviços.

11.3 A CVM reserva-se no direito de executar diligências para verificar e validar as informações prestadas no(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) pelo vencedor do certame. Também poderão ser requeridos cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove, inequivocamente, a veracidade do(s) atestado(s).

11.4 Poderão ser apresentados mais de um atestado que, somados, cubram completamente os serviços exigidos, para fim de comprovação da qualificação técnica.

11.5 O documento apresentado pela licitante para comprovação de sua qualificação técnica, além de possuir informações técnicas e operacionais suficientes para qualificar o escopo realizado, deverá conter dados que possibilitem à CVM, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor, como por exemplo: número e período de vigência do contrato, especificação do serviço executado, nome, cargo e telefone institucional para contato junto ao emitente.

## **12. Exequibilidade das propostas**

Sem prejuízo de outros requisitos administrativos, financeiros e jurídicos constantes no Edital, a exequibilidade da proposta será avaliada da seguinte forma:

12.1 Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá atentar para as quantidades mínimas sugeridas no Anexo III deste Termo de Referência – Detalhamento do Modelo da Proposta de Preços.

12.1.1 Caso a proposta apresente quantidades de profissionais inferiores aos mínimos sugeridos, o licitante deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstrativos de cálculos que comprovem ser possível alcançar as metas de nível de serviço estabelecidas no Anexo I – 7. Indicadores de Níveis de Serviço, considerando o dimensionamento proposto da equipe e as características das demandas da CVM.

12.1.2 Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá obedecer aos valores mínimos de referência descritos na tabela a seguir, baseada nos pisos salariais estabelecidos pelas convenções coletivas de trabalho das respectivas categorias para os Estados do Rio de Janeiro e São Paulo:

<b>Serviço</b>	<b>Ilha de atendimento</b>	<b>Valor mínimo de referência</b>
<b>Suporte local e Administração de Redes Locais</b>	Suporte local no Rio de Janeiro	<b>R\$ 984,00</b>
	Suporte local em São Paulo	<b>R\$ 1.170,00</b>

12.2 O Pregoeiro poderá fixar prazo para o reenvio das Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços quando o preço total ofertado for aceitável, mas os preços unitários que as compõem necessitem de ajustes aos valores estimados pela CVM.

**ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA**  
**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

<b>Item</b>	<b>Descrição do serviço</b>	<b>Quantidade estimada</b>	<b>Preço mensal (R\$)</b>	<b>Preço total (R\$)</b>
<b>1</b>	Operação de telessuporte	12 meses		
<b>2</b>	Suporte local e Administração de redes locais	12 meses		
<b>3</b>	Monitoramento e gestão de suporte	12 meses		

**Nome comercial e versão da ferramenta de Service Desk:**

**Preço Total por extenso:**

**Prazo de validade:** (não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação)

**Composição de preços:** Nos preços propostos acima estão incluídos todas as despesas, frete, tributos e demais encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto deste Pregão.

Esta empresa declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

**(Local e Data)**

**(Assinatura do Representante Legal, com NOME COMPLETO)**

**ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA  
 DETALHAMENTO DO MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

Item	Descrição	Valor Total Mensal	Valor Total (12 meses)
<b>1</b>	<b>Operação de telessuporte (1.1+1.2)</b>		
1.1	Atendimento em soluções comerciais		
1.2	Atendimento em soluções corporativas		
<b>2</b>	<b>Suporte local e Administração de Redes locais (2.1+2.2+2.3+2.4)</b>		
2.1	Suporte local no Rio de Janeiro (mínimo sugerido: 03 profissionais)		
2.2	Suporte local em São Paulo (mínimo sugerido: 02 profissionais)		
2.3	Suporte local em Brasília		
2.4	Administração de Redes locais		
<b>3</b>	<b>Monitoramento e gestão de suporte (3.1+3.2+3.3+3.4)</b>		
3.1	Gestão de telessuporte		
3.2	Gestão de suporte local e administração de redes locais		
3.3	Gestão de incidentes, problemas, liberação, configuração e mudanças		
3.4	Gestão de service desk		
Valor global da proposta (1+2+3)			

Observações:

- **Para fins de aceitação da proposta, considerando que os itens 2.1 e 2.2 envolvem a prestação de serviços dedicação exclusiva de mão de obra, o licitante deverá apresentar planilha de custos e formação de preços detalhada conforme modelo constante do Anexo VI deste Termo de Referência.**
- Nos preços propostos acima estão incluídos todas as despesas, frete, tributos e demais encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto deste Pregão.
- O licitante deve preencher a planilha acima de modo que o valor total geral esteja adequado ao lance vencedor.

**ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA**  
**MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

O(a) Sr(a) [nome do(a) responsável], CPF [número do CPF do responsável], cargo [cargo que ocupa], na [Nome (Razão Social) da Empresa Contratante], CNPJ [número do CNPJ da Contratante], endereço [endereço completo], atesta, sob as penas da Lei, que a empresa [Nome (Razão Social) da Empresa Contratada], CNPJ [número do CNPJ da Contratada], com sede à [endereço completo da Contratada], mantém (manteve) com esta instituição contrato de prestação serviços de suporte local e remoto a usuários de serviços de TI, na modalidade Service Desk, atendendo os seguintes serviços:

Atende(u) a demanda de suporte técnico para [número de usuários da Contratante] usuários;

Suporta(ou) ambiente com [número de estações de trabalho] estações de trabalho, entre desktops e notebooks, configurados com sistema(s) operacional(is) [tipo de sistema operacional];

Utiliza(ou) Sistema de Gestão de Atendimentos de Service Desk para registro, acompanhamento e gerenciamento das demandas, provendo funcionalidades como: interface com os indicadores de níveis de serviço, geração de relatórios, escalonamento de chamados e implementação Base de Conhecimentos;

Utiliza(ou) Sistema de Gestão de Atendimentos de Service Desk, tendo implementado os processos de [descrever quais processos das disciplinas ITIL foram implementadas] descritos pelo ITIL V3.

Atesto que os serviços listados foram prestados de forma satisfatória, no período de [dd/mm/aaaa] a [dd/mm/aaaa].

**(Local e Data da emissão do Atestado)**

**(Assinatura do responsável pela emissão do Atestado)**

**(Nome, cargo, telefone e e-mail institucional para contato)**

## **ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA**

### **PROVA DE CONCEITO**

A licitante classificada em primeiro lugar será convocada para realizar Prova de Conceito da Ferramenta de Gestão de Service Desk ofertada, com o objetivo de averiguar se a licitante de fato detém os atributos necessários para realizar os serviços contratados de acordo com os padrões de qualidade, eficácia e eficiência exigidos e de acordo com as especificações técnicas do Termo de Referência.

A etapa de avaliação da Ferramenta de Service Desk será realizada na fase de aceitação, para a licitante provisoriamente em primeiro lugar, após a etapa de lances.

A licitante terá um prazo **de até 5 (cinco) dias úteis** para demonstração completa das funcionalidades da Ferramenta de Service Desk constantes do roteiro obrigatório e da metodologia de trabalho a ser adotada no âmbito da CVM, após convocação pelo Pregoeiro.

A CVM indicará uma equipe técnica de servidores para avaliar a execução da prova de conceito.

A ferramenta utilizada nesta Prova de Conceito deverá ser a mesma (ou de versão superior) apresentada na proposta de preço, bem como aquela futuramente utilizada na prestação do serviço.

Todas as atividades relativas à Prova de Conceito serão realizadas dentro do horário comercial, de 9h às 18h, nas dependências da CVM no Rio de Janeiro (Rua Sete de Setembro, 111, 29º andar, Rio de Janeiro/RJ) ou em ambiente próprio da licitante, presencialmente ou por meio de acesso remoto, com o devido agendamento e aceitação por parte da equipe técnica da CVM. A licitante deverá prover o ambiente de hardware, software e demais recursos necessários à realização da prova de conceito, em quantidade e especificação suficientes para a execução de todos os passos do roteiro obrigatório.

Poderá ser solicitada, durante a Prova de Conceito, a demonstração de qualquer funcionalidade listada nas especificações técnicas da ferramenta constantes no Termo de Referência, sem prejuízo da avaliação do roteiro obrigatório.

O resultado da Prova de Conceito deverá ser juntado aos autos do processo de compras no prazo de até 2 (dois) dias úteis pela equipe de servidores designada pela CVM, ao fim da qual será emitido relatório sucinto descrevendo o status de atendimento dos itens constantes do roteiro obrigatório, bem como o resultado final (aprovado ou reprovado). A ferramenta apresentada na prova de conceito deverá ser aprovada pela equipe técnica da CVM para que a proposta da licitante seja aceita.

A licitante que não conseguir atender aos requisitos mínimos constantes do roteiro obrigatório será desclassificada e, posteriormente, será convocada para a realização da Prova de Conceito a próxima empresa classificada na posição imediatamente subsequente, nas mesmas condições e prazos.

A licitante será desclassificada, caso a ferramenta apresente problemas de funcionamento não sanados durante a Prova de Conceito.

Todos os custos relativos à Prova de Conceito ficarão a cargo da licitante, a qual não terá direito a qualquer indenização, inclusive no caso de ser reprovada.

A aprovação da Prova de Conceito não exclui da licitante a obrigação de implementar os demais requisitos técnicos definidos no Termo de Referência para a Ferramenta de Gestão de Service Desk, durante a prestação dos serviços.

#### **A. Roteiro obrigatório**

Para aprovação na prova de conceito, a ferramenta de Gestão de Service Desk apresentada pela licitante deverá comprovar o atendimento satisfatório às seguintes funcionalidades:

1. Demonstrar que a ferramenta é de propriedade da licitante, software livre ou que a licitante possui licença de uso do sistema;
2. Demonstrar que a ferramenta é multusuário e multitarefa;
3. Apresentar manuais de ajuda de utilização atualizados;
4. Apresentar o registro (*logs*) das atividades referentes ao atendimento de chamados;
5. Demonstrar meios para alterar, configurar e adaptar o fluxo de trabalho (*workflow*) de atendimento de chamados;
6. Demonstrar que a ferramenta permite a criação, edição e publicação de catálogo de serviços;
7. Demonstrar que a ferramenta registra todos os atendimentos realizados, com, no mínimo, as seguintes informações:
  - a. Número da Ordem de Serviço (OS);
  - b. Horário de abertura, alteração e conclusão;
  - c. Canal de abertura (web, e-mail ou 0800)
  - d. Status do atendimento;
  - e. Prazo previsto para atendimento (NMS);
  - f. Identificador do equipamento com tipo, modelo, pessoa de contato, prazo de garantia, número de série, número de patrimônio;
  - g. Demandante com dados de nome, e-mail, telefone (ramal), gerência e localidade;
  - h. Dados referentes ao técnico responsável pelo atendimento;
  - i. Descrição da situação transmitida pelo demandante;
  - j. Procedimentos adotados para a solução;
8. Executar o encaminhamento e/ou escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para um técnico ou para um grupo de trabalho responsável;
9. Demonstrar a parametrização, cálculo automatizado e customização de, ao menos, 03 (três) tipos distintos de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), quais sejam:
  - a. Índice de demandas resolvidas em até 6 horas do recebimento ( $\geq 90\%$ )
  - b. Nível de satisfação com o atendimento ( $\geq 70\%$ ); e

- c. Tempo médio de direcionamento de incidentes ( $\leq 10$  minutos);
- 10. Demonstrar o acompanhamento dos NMS do item 9 através da criação de *dashboards* (painéis de monitoramento), sem necessidade de intervenção/alteração direta do usuário no código fonte da ferramenta;
- 11. Demonstrar operação em ambiente WEB, possibilitando ao usuário abertura de chamados, consultas aos chamados e acesso à Base de Conhecimentos, acesso à base de dados de Perguntas Frequentes (FAQ), com o uso de navegador (*browser*) padrão de mercado (e.g.; Firefox, Internet Explorer);
- 12. Executar consultas a todos os chamados com todas as informações disponíveis, sendo possível filtrar os resultados, ao menos, da seguinte forma: chamados por localidade, chamados por faixa de horário de abertura, chamados por categoria, chamados por canal de atendimento (web, 0800, email etc.), chamado por nível de atendimento (remoto, local), tempo médio de atendimento dos chamados;
- 13. Apresentar indicadores de desempenho das equipes dos Níveis Remoto e Local, incluindo quantidade de chamados atendidos, quantidade de chamados abertos e concluídos, tempo médio de atendimento e tempo de trabalho efetivo;

**ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA**  
**MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

Nº Processo	
Licitação Nº	

Dia \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ às \_\_\_:\_\_\_ horas

**Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)**

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	N.º do Registro no MTE do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	N.º de meses de execução contratual	

**Identificação do Serviço**

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)

**ANEXO VI-A – Mão de Obra**

**MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL**

<b>Dados complementares para composição dos custos referente à mão de obra</b>		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

Nota: Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo de serviço.

**MÓDULO 1 : COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

	<b>Composição da Remuneração</b>	<b>Ref.*</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Salário Base		
B	Adicional de periculosidade		
C	Adicional de insalubridade		
D	Adicional noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de Hora Extra		
G	Intervalo Intrajornada		
H	Outros (especificar)		
	<b>Total da Remuneração</b>		

\*Indicar a forma/equação de cálculo e/ou referência à cláusula de Instrumento Legal (acordo, convenção coletiva e decisões normativas trabalhistas, dentre outros).

## MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENS AIS E DIÁRIOS

<b>2</b>	<b>Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>Ref.*</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Transporte		
B	Auxílio alimentação (Vales, cesta básica etc.)		
C	Assistência médica e familiar		
D	Auxílio creche		
E	Seguro de vida, invalidez e funeral		
F	Outros (especificar)		
	<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

Nota: o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

\*Indicar a forma/equação de cálculo e/ou referência à cláusula de Instrumento Legal (acordo, convenção coletiva e decisões normativas trabalhistas, dentre outros).

## MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Ref.*</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes		
B	Materiais		
C	Equipamentos		
D	Outros (especificar)		
	<b>Total de Insumos diversos</b>		

Nota: Valores mensais por empregado.

\*Indicar a forma/equação de cálculo.

## MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1 – Encargos previdenciários e FGTS:

<b>4.1</b>	<b>Encargos previdenciários e FGTS</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário Educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
	<b>TOTAL</b>		

Nota (1) - Os percentuais dos encargos previdenciários e FGTS são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

Nota (2) - Percentuais incidentes sobre a remuneração.

Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias

<b>4.2</b>	<b>13º Salário e Adicional de Férias</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º Salário		
B	Adicional de Férias		
	Subtotal		
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		
	<b>TOTAL</b>		

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade:</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Afastamento maternidade		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			

Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

<b>4.4</b>	<b>Provisão para Rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado		
D	Aviso prévio trabalhado		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado		
<b>TOTAL</b>			

Submódulo 4.5 – Custo de Reposição do Profissional Ausente

<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias		
B	Ausência por doença		
C	Licença paternidade		
D	Ausências legais		
E	Ausência por Acidente de trabalho		
F	Outros (especificar)		
Subtotal			
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			

Nota (1) - O Custo de referência para cálculo da reposição do profissional ausente deve levar em conta todos os custos para manter o profissional no posto de trabalho.

Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas

<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	
4.2	13 ° salário + Adicional de férias	
4.3	Afastamento maternidade	
4.4	Custo de rescisão	
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	
4.6	Outros (especificar)	
<b>TOTAL</b>		

**MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

<b>5</b>	<b>Custos indiretos, tributos e lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos Indiretos		
B	Tributos		
	B1. Tributos Federais (especificar)		
	B.2 Tributos Estaduais (especificar)		
	B.3 Tributos Municipais (especificar)		
	B.4 Outros tributos (especificar)		
C	Lucro		

<b>Total</b>		
--------------	--	--

Nota (1): Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

Nota (2): O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

#### ANEXO VI – B - Quadro-resumo do Custo por Empregado

	Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	(R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
Subtotal (A + B +C+ D)		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>Valor total por empregado</b>		

#### ANEXO VI -C - Quadro-resumo – VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS

	Tipo de serviço (A)	Valor proposto por empregado (B)	Qtde de empregados por posto (C)	Valor proposto por posto (D) = (B x C)	Qtde de postos (E)	Valor total do serviço (F) = (D x E)
I	Serviço 1 (indicar)					
<b>VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS</b>						

#### Anexo VI-D - Quadro demonstrativo - VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

<b>Valor Global da Proposta</b>			
	Descrição	Valor Unitário	Valor Anual
A	Valor proposto por unidade de medida		
B	Valor mensal do serviço		
C	Valor global da proposta (B* número de meses do contrato)		

Nota (1): Informar o valor da unidade de medida por tipo de serviço.

#### OBSERVAÇÕES E FORMAS DE CÁLCULO:

- 1) Para **CADA TIPO DE SERVIÇO LISTADO ABAIXO** deverá ser preenchida uma **Planilha de Custos e Formação de Preços**.

TIPO	SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
1	Suporte local no Rio de Janeiro (sugerido: 03 profissionais) (8 horas diárias - 5 vezes por semana) – RJ
2	Suporte local em São Paulo (sugerido: 02 profissionais) (8 horas diárias - 5 vezes por semana) – SP

**ANEXO II - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA**

**PROCESSO DE COMPRAS Nº RJ-2014-378**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2/2014**

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2014

À Comissão de Valores Mobiliários – CVM

Prezados Senhores,

Apresentamos nossa Proposta de Preços n.º /\_\_\_\_\_, referente ao **Pregão Eletrônico n.º 2/2014**, cujo objeto é a contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações, pelo prazo de 12 (doze) meses, compreendendo a prestação de serviços de hospedagem e operação de telessuporte, suporte local e administração de redes locais e monitoramento e gestão de suporte, conforme descrito, caracterizado e especificado no Edital do certame licitatório e em seus anexos.

EMPRESA:

ENDEREÇO:

NOME PARA CONTATO:

FONE:

FAX:

NOME DO BANCO:

Nº DO BANCO:

NOME DA AGÊNCIA:

Nº DA AGÊNCIA:

C.C Nº:

INSCRIÇÃO ESTADUAL:

CNPJ:

Declaramos que examinamos, conhecemos e nos submetemos a todas as condições contidas no Edital do **Pregão Eletrônico n.º 2/2014**, bem como verificamos todas as especificações nele contidas, não havendo qualquer discrepância nas informações e/ou documentos que dele fazem parte. Declaramos, ainda, que estamos cientes de todas as condições que possam de qualquer forma influir nos custos, assumindo total responsabilidade por erros ou omissões existentes nesta proposta, bem como qualquer despesa relativa à realização integral de seu objeto.

**CARIMBO PADRONIZADO DO CNPJ**

\_\_\_\_\_  
**Assinatura**

NOME:

CARGO:

RG:

CPF

**ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

**PROCESSO DE COMPRAS Nº RJ-2014-378**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2/2014**

<b>Item</b>	<b>Descrição do serviço</b>	<b>Quantidade estimada</b>	<b>Preço mensal (R\$)</b>	<b>Preço total (R\$)</b>
<b>1</b>	Operação de telessuporte	12 meses		
<b>2</b>	Suporte local e Administração de redes locais	12 meses		
<b>3</b>	Monitoramento e gestão de suporte	12 meses		

**Nome comercial e versão da ferramenta de Service Desk:**

**Preço Total por extenso:**

**Prazo de validade:** (não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação)

**Composição de preços:** Nos preços propostos acima estão incluídos todas as despesas, frete, tributos e demais encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto deste Pregão.

Esta empresa declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

**(Local e Data)**

**(Assinatura do Representante Legal, com NOME COMPLETO)**

**ANEXO IV - DETALHAMENTO DO MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

**PROCESSO DE COMPRAS Nº RJ-2014-378**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2/2014**

Item	Descrição	Valor Total Mensal	Valor Total (12 meses)
<b>1</b>	<b>Operação de telessuporte (1.1+1.2)</b>		
1.1	Atendimento em soluções comerciais		
1.2	Atendimento em soluções corporativas		
<b>2</b>	<b>Suporte local e Administração de Redes locais (2.1+2.2+2.3+2.4)</b>		
2.1	Suporte local no Rio de Janeiro (mínimo sugerido: 03 profissionais)		
2.2	Suporte local em São Paulo (mínimo sugerido: 02 profissionais)		
2.3	Suporte local em Brasília		
2.4	Administração de Redes locais		
<b>3</b>	<b>Monitoramento e gestão de suporte (3.1+3.2+3.3+3.4)</b>		
3.1	Gestão de telessuporte		
3.2	Gestão de suporte local e administração de redes locais		
3.3	Gestão de incidentes, problemas, liberação, configuração e mudanças		
3.4	Gestão de service desk		
Valor global da proposta (1+2+3)			

Observações:

- **Para fins de aceitação da proposta, considerando que os itens 2.1 e 2.2 envolvem a prestação de serviços dedicação exclusiva de mão de obra, o licitante deverá apresentar planilha de custos e formação de preços detalhada conforme modelo constante do Anexo V deste Edital.**
- Nos preços propostos acima estão incluídos todas as despesas, frete, tributos e demais encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto deste Pregão.
- O licitante deve preencher a planilha acima de modo que o valor total geral esteja adequado ao lance vencedor.

**ANEXO V – MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

**PROCESSO DE COMPRAS Nº RJ-2014-378**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2/2014**

Nº Processo	
Licitação Nº	

Dia \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ às \_\_\_:\_\_\_ horas

**Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)**

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	
B	Município/UF	
C	N.º do Registro no MTE do Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D	N.º de meses de execução contratual	

**Identificação do Serviço**

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)

**ANEXO VI-A – Mão de Obra**

**MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL**

<b>Dados complementares para composição dos custos referente à mão de obra</b>		
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

Nota: Deverá ser elaborado um quadro para cada tipo de serviço.

**MÓDULO 1 : COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

	<b>Composição da Remuneração</b>	<b>Ref.*</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Salário Base		
B	Adicional de periculosidade		
C	Adicional de insalubridade		
D	Adicional noturno		
E	Hora noturna adicional		
F	Adicional de Hora Extra		
G	Intervalo Intrajornada		
H	Outros (especificar)		
	<b>Total da Remuneração</b>		

\*Indicar a forma/equação de cálculo e/ou referência à cláusula de Instrumento Legal (acordo, convenção coletiva e decisões normativas trabalhistas, dentre outros).

## MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

<b>2</b>	<b>Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>Ref.*</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Transporte		
B	Auxílio alimentação (Vales, cesta básica etc.)		
C	Assistência médica e familiar		
D	Auxílio creche		
E	Seguro de vida, invalidez e funeral		
F	Outros (especificar)		
	<b>Total de Benefícios mensais e diários</b>		

Nota: o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).

\*Indicar a forma/equação de cálculo e/ou referência à cláusula de Instrumento Legal (acordo, convenção coletiva e decisões normativas trabalhistas, dentre outros).

## MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

<b>3</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Ref.*</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Uniformes		
B	Materiais		
C	Equipamentos		
D	Outros (especificar)		
	<b>Total de Insumos diversos</b>		

Nota: Valores mensais por empregado.

\*Indicar a forma/equação de cálculo.

## MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1 – Encargos previdenciários e FGTS:

<b>4.1</b>	<b>Encargos previdenciários e FGTS</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	INSS		
B	SESI ou SESC		
C	SENAI ou SENAC		
D	INCRA		
E	Salário Educação		
F	FGTS		
G	Seguro acidente do trabalho		
H	SEBRAE		
	<b>TOTAL</b>		

Nota (1) - Os percentuais dos encargos previdenciários e FGTS são aqueles estabelecidos pela legislação vigente.

**Nota (2) - Percentuais incidentes sobre a remuneração.**

Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias

<b>4.2</b>	<b>13º Salário e Adicional de Férias</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	13º Salário		
B	Adicional de Férias		
	Subtotal		
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias		
	<b>TOTAL</b>		

Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade

<b>4.3</b>	<b>Afastamento Maternidade:</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
------------	---------------------------------	----------	--------------------

A	Afastamento maternidade		
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade		
<b>TOTAL</b>			

Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão

<b>4.4</b>	<b>Provisão para Rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Aviso prévio indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado		
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado		
D	Aviso prévio trabalhado		
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado		
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado		
<b>TOTAL</b>			

Submódulo 4.5 – Custo de Reposição do Profissional Ausente

<b>4.5</b>	<b>Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Férias		
B	Ausência por doença		
C	Licença paternidade		
D	Ausências legais		
E	Ausência por Acidente de trabalho		
F	Outros (especificar)		
Subtotal			
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de reposição		
<b>TOTAL</b>			

Nota (1) - O Custo de referência para cálculo da reposição do profissional ausente deve levar em conta todos os custos para manter o profissional no posto de trabalho.

Quadro - resumo – Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas

<b>4</b>	<b>Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas</b>	<b>Valor (R\$)</b>
4.1	Encargos previdenciários e FGTS	
4.2	13 ° salário + Adicional de férias	
4.3	Afastamento maternidade	
4.4	Custo de rescisão	
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	
4.6	Outros (especificar)	
<b>TOTAL</b>		

**MÓDULO 5 - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

<b>5</b>	<b>Custos indiretos, tributos e lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor (R\$)</b>
A	Custos Indiretos		
B	Tributos		
	B.1. Tributos Federais (especificar)		
	B.2 Tributos Estaduais (especificar)		
	B.3 Tributos Municipais (especificar)		
	B.4 Outros tributos (especificar)		
C	Lucro		
<b>Total</b>			

Nota (1): Custos Indiretos, Tributos e Lucro por empregado.

Nota (2): O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

**ANEXO VI – B - Quadro-resumo do Custo por Empregado**

	<b>Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>	(R\$)
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 – Benefícios Mensais e Diários	
C	Módulo 3 – Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	
D	Módulo 4 – Encargos Sociais e Trabalhistas	
Subtotal (A + B + C + D)		
E	Módulo 5 – Custos indiretos, tributos e lucro	
<b>Valor total por empregado</b>		

**ANEXO VI - C - Quadro-resumo – VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS**

	<b>Tipo de serviço (A)</b>	<b>Valor proposto por empregado (B)</b>	<b>Qtde de empregados por posto (C)</b>	<b>Valor proposto por posto (D) = (B x C)</b>	<b>Qtde de postos (E)</b>	<b>Valor total do serviço (F) = (D x E)</b>
I	Serviço 1 (indicar)					
<b>VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS</b>						

**Anexo VI-D - Quadro demonstrativo - VALOR GLOBAL DA PROPOSTA**

<b>Valor Global da Proposta</b>			
	<b>Descrição</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Valor Anual</b>
A	Valor proposto por unidade de medida		
B	Valor mensal do serviço		
C	Valor global da proposta (B* número de meses do contrato)		

Nota (1): Informar o valor da unidade de medida por tipo de serviço.

**OBSERVAÇÕES E FORMAS DE CÁLCULO:**

- 2) Para **CADA TIPO DE SERVIÇO LISTADO ABAIXO** deverá ser preenchida uma **Planilha de Custos e Formação de Preços**.

<b>TIPO</b>	<b>SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA</b>
1	Suporte local no Rio de Janeiro (sugerido: 03 profissionais) <b>(8 horas diárias - 5 vezes por semana)</b> – RJ
2	Suporte local em São Paulo (sugerido: 02 profissionais) <b>(8 horas diárias - 5 vezes por semana)</b> – SP

**ANEXO VI – DECLARAÇÃO DE DIREITO DE PREFERÊNCIA**

**PROCESSO DE COMPRAS Nº RJ-2014-378**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2/2014**

**DECLARAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO DE TECNOLOGIA DESENVOLVIDA NO PAÍS  
E PROCESSO PRODUTIVO BÁSICO PARA USUFRUTO DOS BENEFÍCIOS  
PREVISTO NO DECRETO Nº 7.174/2010.**

(identificação completa do representante da licitante), como representante devidamente constituído de (identificação completa da licitante), doravante denominado (licitante), para fins do disposto no item (completar) do edital (completar com identificação do Edital), declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

( ) Possui as Certificações de Tecnologia Desenvolvida no País, nos termos da Lei 8.248, de 23 de outubro de 1991, do Decreto 5.906, de 26 de setembro de 2006, ou do Decreto 6.008, de 29 de dezembro de 2006.

( ) Possui a Certificação de Processo Produtivo Básico (PPB), nos termos da Lei 8.248, de 23 de outubro de 1991, do Decreto 5.906, de 26 de setembro de 2006, ou do Decreto 6.008, de 29 de dezembro de 2006.

Ainda, afirma que está plenamente ciente do teor e da extensão desta Declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**(representante legal do licitante, no âmbito da licitação, com identificação completa).**

**ANEXO VII – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO**

**PROCESSO DE COMPRAS Nº RJ-2014-378**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 2/2014**

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – *SERVICE DESK*, QUE ENTRE SI FAZEM A **CVM - COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS E** \_\_\_\_\_.

A **CVM - Comissão de Valores Mobiliários**, Autarquia Federal vinculada ao Ministério da Fazenda, com sede na Rua Sete de Setembro, 111 - 28º andar - Centro - Rio de Janeiro/RJ (CEP: 20.050-901), inscrita no CNPJ sob o nº 29.507.878/0001-08, neste ato representada, com base na delegação de competência conferida pela Portaria/CVM/PTE/nº 108, de 01 de novembro de 2011, pela Superintendente Administrativo-Financeira, Sra. Tania Cristina Lopes Ribeiro, doravante denominada **CVM**, e \_\_\_\_\_, estabelecida à \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada por \_\_\_\_\_, portador do CPF nº \_\_\_\_\_, têm justo e acordado o presente contrato, o qual se regerá pela Lei nº 8.666, de 21/6/1993 e suas alterações posteriores, pelas Instruções Normativas SLTI/MPOG nº 2/2010, nº 2/2008, nº 04/2010 e pelas cláusulas e condições a seguir especificadas e do qual ficam fazendo parte para todos os efeitos de direito, como se aqui transcritos fossem, os seguintes documentos:

- a) Processo de Compras nº RJ-2014-378 – Edital de Pregão nº 2/2014 e seus anexos;
- b) Proposta da **CONTRATADA**, emitida em \_\_\_\_\_;
- c) Nota de Empenho – 2014NE \_\_\_\_\_.

**Cláusula Primeira - DO OBJETO**

1.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC, compreendendo, conforme descrito, caracterizado e especificado no Edital do Pregão Eletrônico nº 2/2014 e em seus anexos:

1.1.1. a prestação de serviços de hospedagem e operação de telessuporte: implementado mediante atendimento via central telefônica 0800, email e web. Para fins de organização e avaliação de desempenho, o serviço de telessuporte será subdividido em duas ilhas especializadas de acordo com o escopo de serviços prestados:

- a) ilha de suporte a soluções comerciais;
- b) ilha de suporte a soluções corporativas.

1.1.2. a prestação de serviços de suporte local e administração de redes locais: implementado via suporte de equipe de técnicos que atuam em campo nas unidades da **CVM**, atendendo aos chamados ou gerenciando as redes locais. Para fins de organização e avaliação de desempenho, o serviço de suporte local será subdividido em duas ilhas especializadas, de acordo com o escopo de serviços prestados:

- a) ilha de suporte local para Rio de Janeiro/RJ, São Paulo/SP e Brasília/DF;
- b) ilha de administração de redes locais.

1.1.3. a prestação de serviços de monitoramento e gestão de suporte: implementado mediante atendimento via equipe de gestores que atuam na supervisão dos serviços de telessuporte, de suporte local, de administração de redes e de gestão de incidentes, problemas, liberação, configuração e mudanças. Para fins de organização e avaliação de desempenho, o serviço de monitoramento e gestão de suporte será subdividido em quatro ilhas especializadas de acordo com o escopo de serviços prestados:

- a) ilha de monitoramento e gestão de telessuporte;
- b) ilha de monitoramento e gestão de suporte local e administração de redes locais;
- c) ilha de monitoramento e gestão de incidentes, problemas, liberação, configuração e mudanças;
- d) ilha de monitoramento e gestão de *service-desk*.

## **Cláusula Segunda – DA ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO**

2.1 Além das especificações descritas, caracterizadas e discriminadas no Edital do Pregão Eletrônico nº 2/2014 e em seus anexos, os serviços descritos no subitem 1.1.2 da Cláusula Primeira serão prestados nos seguintes endereços:

- a) Rua Sete de Setembro, 111/2º, 3º, 5º, 6º (parte), 23º, 26º ao 34º andares – Centro – Rio de Janeiro – RJ – CEP: 20050-901;
- b) Rua Cincinato Braga, 340/2º, 3º e 4º andares – Edifício Delta Plaza – São Paulo – SP – CEP: 01333-010;
- c) SCN Quadra 02 – Bloco A – Ed. Corporate Financial Center – 4º andar – Módulo 404 – Brasília – DF – CEP: 70712-900.

2.2 Os serviços referentes às Ilhas de Suporte Local (subitem 1.1.2 da Cláusula Primeira) serão prestados diariamente, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais, no **horário básico** de 8h00 às 20h00, devendo ser observado o limite de carga horária diária, conforme a legislação trabalhista.

2.3 Para todo o objeto desta contratação, ou seja, **a hospedagem e operação de telessuporte, o suporte local e administração de redes locais e o monitoramento e gestão de suporte**, os dias que **não** sejam **feriados nacionais** são considerados dias úteis.

- 2.4 Excepcionalmente, caso haja necessidade de o serviço ser realizado em horário excedente ao **básico** (devidamente comprovado pela **CONTRATADA** e aceito pela **CVM**) deverá haver compensação de jornada, conforme estatuído no artigo 59, § 2º da CLT. Na impossibilidade de compensação da jornada, a remuneração das horas extras observará o adicional previsto na legislação trabalhista aplicável.
- 2.5 Nas faltas e/ou afastamentos de qualquer natureza do empregado ao serviço, ficará a **CONTRATADA** obrigada a providenciar, de imediato, a sua substituição, sem qualquer ônus adicional para a **CVM**.
- 2.6 Na impossibilidade de substituição do empregado a tempo de cumprir o horário estabelecido, sua falta será descontada no faturamento do mês subsequente ao da ocorrência, sem prejuízo da aplicação das penalidades dispostas no artigo 87, da Lei nº 8.666/93.
- 2.7 Os empregados que estiverem designados para os serviços de que trata este Contrato terão vínculo empregatício, exclusivamente, com a **CONTRATADA**, que será também, a única responsável pelo pagamento de seus empregados e recolhimento de todos os tributos e encargos sociais previstos na legislação trabalhista e previdenciária em vigor.
- 2.8 Os uniformes deverão ser providenciados pela **CONTRATADA** e seu custo não poderá ser repassado ao empregado prestador do serviço.
- 2.9 O uniforme a ser fornecido aos profissionais alocados ao serviço de suporte local no Rio de Janeiro e São Paulo deverá ser composto conforme adiante:
- a) 2 calças jeans, tradicional, 100% algodão (masculino/feminino) ou 2 saias (feminino);
  - b) 2 camisas em tecido, modelo Polo, em algodão, manga curta, com bolso frontal ou 2 camisas sociais de mangas longas com bolso frontal (masculino/feminino);
  - c) 1 cinto de couro (masculino/feminino);
  - d) 2 pares de meias esportivas (masculino/feminino) ou 2 pares de meias finas (feminino);
  - e) 1 par de tênis ou 1 par de sapatos sociais (masculino/feminino);
  - f) 1 casaco (masculino/feminino).
- 2.9.1. A **CONTRATADA** deverá providenciar a troca de 1 (um) conjunto completo de uniforme a cada 6 (seis) meses, ou em frequência estipulada em Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo da Categoria Profissional, ou, ainda, a qualquer época, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após comunicação escrita da **CVM**, quando as condições mínimas de apresentação não estejam sendo atendidas. A **CONTRATADA** deverá providenciar a troca dos casacos a cada 12 (doze) meses;
- 2.9.2. As peças devem ser confeccionadas com tecido e material de boa qualidade;
- 2.9.3. Os uniformes a serem fornecidos pela **CONTRATADA** a seus empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada na Autarquia **CVM**, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano;

- 2.9.4. O uniforme deverá ser aprovado pelo **Gestor do Contrato** na ocasião do início da prestação dos serviços. Caso seja motivadamente recusado, a **CONTRATADA** terá o prazo de até 3 (três) dias úteis para proceder à devida adequação. Caso a **CONTRATADA** possua modelo padrão de uniforme, poderá submetê-lo à **CVM** e, se aprovado, poderá ser utilizado;
- 2.9.5. No caso de empregada gestante, o uniforme deverá ser apropriado para a situação, devendo ser substituído sempre que estiver inadequado;
- 2.9.6. Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do Contrato;
- 2.9.7. As cores dos uniformes deverão seguir tons discretos, sendo admitido o uso de logotipos de identificação visual adotados pela **CONTRATADA**;
- 2.9.8. A **CONTRATADA** não poderá fazer referência ao nome ou logomarca da **CVM** nos uniformes.
- 2.10 A **CONTRATADA** deverá efetuar a contratação dos profissionais de forma regular, obedecendo à legislação trabalhista e previdenciária vigente, bem como aos acordos, às convenções ou aos dissídios coletivos da categoria profissional.

### **Cláusula Terceira – DA DESTINAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 3.1 As despesas para atender a este Contrato estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2013, na classificação abaixo:

Fonte: 0174

Programas de Trabalho: 04.123.2039.20WU.0001

Elemento de Despesa: 339039

### **Cláusula Quarta – DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO**

- 4.1 Sem prejuízo das disposições insertas no Termo de Referência, Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico n.º 2/2014, a **CONTRATADA** deverá iniciar a prestação dos serviços em, no máximo, 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato.
- 4.2 Os serviços prestados serão avaliados, homologados e recebidos conforme cronograma a seguir:

<b>Etapa</b>	<b>Responsável</b>	<b>Atividades</b>	<b>Período ou Prazo</b>
Envio do relatório gerencial de níveis de serviço	Contratada	Apuração dos níveis de serviço contratados, elaboração e envio do relatório em conformidade com a forma e	Até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação do serviço

		os parâmetros definidos pela SSI/GST.	
Recebimento e reunião de análise do relatório gerencial	SSI/GST Contratada	Avaliar e definir o alcance dos níveis de serviços e eventuais glosas; discutir assuntos gerais de melhoria contínua e outras ocorrências; Autorizar a emissão da Nota Fiscal (Gestor do Contrato).	Até 5º dia útil após recebimento do relatório gerencial
Emissão da Nota Fiscal	Contratada	Envio de documento para pagamento e recebimento pela CVM.	Conforme Cláusula Sétima
Ateste da Nota Fiscal	SSI/GST	Verificação e ateste da nota fiscal para pagamento	Conforme Cláusula Sétima
Pagamento	SAD/GAF	Liquidação e Pagamento	Conforme Cláusula Sétima

### Cláusula Quinta - DO PREÇO

5.1 A CVM pagará à **CONTRATADA**, pelos serviços efetivamente prestados, os valores mensais constantes na Proposta de Preços n.º [REDACTED], de [REDACTED]/[REDACTED]/[REDACTED], detalhados no quadro a seguir, perfazendo um total contratual estimado de R\$ [REDACTED] ([REDACTED]) para o período de 12 (doze) meses de vigência contratual.

Item	Descrição	Preço Mensal
<b>1</b>	<b>Operação de telessuporte (1.1+1.2)</b>	
1.1	Atendimento em soluções comerciais	
1.2	Atendimento em soluções corporativas	
<b>2</b>	<b>Suporte local e Administração de Redes locais (2.1+2.2+2.3+2.4)</b>	
2.1	Suporte local no Rio de Janeiro	
2.2	Suporte local em São Paulo	
2.3	Suporte local em Brasília	
2.4	Administração de Redes locais	
<b>3</b>	<b>Monitoramento e gestão de suporte (3.1+3.2+3.3+3.4)</b>	
3.1	Gestão de telessuporte	
3.2	Gestão de suporte local e administração de redes locais	
3.3	Gestão de incidentes, problemas, liberação, configuração e mudanças	
3.4	Gestão de service desk	

5.2 O valor mensal a ser faturado será calculado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela **CONTRATADA** na prestação do serviço. Portanto, os valores apresentados no quadro acima correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a contratada atingir as metas exigidas em todos os indicadores.

5.3 Nos valores contratados estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive a administração, evolução e monitoração de todos os serviços, tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro, instalação,

desinstalação e reinstalação de equipamentos e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

#### **Cláusula Sexta - DO REAJUSTE**

- 6.1 Para todos os serviços, exceto para o Suporte Local a ser prestado nas unidades da CVM do Rio de Janeiro/RJ e de São Paulo/SP, os preços pactuados serão fixos e irrevogáveis por um período de 12 (doze) meses após a data limite para a apresentação da proposta, quando então poderão ser promovidas suas correções de acordo com a variação do Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M), em função da não existência de índice específico ou setorial aplicável ao objeto, conforme permissivo contido no artigo 2.º da Lei n.º 10.192/2001 (Acórdão TCU n.º 114/2013 - Plenário).
- 6.2 Para concessão do reajuste, será necessário que estejam devidamente caracterizados, tanto o interesse público na contratação quanto a presença das seguintes condições legais (Lei n.º 8.666/1993):
- 6.2.1. existência de autorização orçamentária (incisos II, III e IV do § 2.º do art. 7.º);
  - 6.2.2. tratar-se da proposta mais vantajosa para a Administração;
  - 6.2.3. preços reajustados compatíveis com os de mercado (art. 43, IV);
  - 6.2.4. manutenção das condições exigidas para habilitação (art. 55, XIII);
  - 6.2.5. interesse da **CONTRATADA**, manifestado formalmente, em continuar vinculada à proposta (art. 64, § 3.º).
- 6.3 Para a comprovação da compatibilidade dos preços com o mercado, o Gestor do Contrato apresentará comparativo de preços, à época do reajuste, acompanhado de documentos comprobatórios, como propostas, notas fiscais, contratos, atas de registro de preços, dentre outros.
- 6.4 O reajuste será antecedido de manifestação do Gestor do Contrato, com indicação de que os novos preços estão em conformidade com os de mercado e que continuam vantajosos para a Administração.
- 6.5 Para o cálculo do preço final reajustado, será utilizada a seguinte fórmula:

$$V_1 = V_0 \times \left( \frac{I_1}{I_0} \right), \text{ onde:}$$

I0 - índice correspondente à data base da proposta;

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor;

V0 - preço original do serviço, na data base (valor a ser reajustado);

V1 - preço final do serviço já reajustado.

- 6.6 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

- 6.7 Por ocasião da prorrogação ou do término da vigência contratual, a **CONTRATADA** deverá ressalvar/resguardar o direito de reajuste, sob pena de preclusão lógica (Acórdão TCU n.º 1.828/ 2008 - Plenário).
- 6.8 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.
- 6.9 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.
- 6.10 Para os serviços de Suporte Local a ser prestado nas unidades da CVM do Rio de Janeiro/RJ e de São Paulo/SP, os quais são executados em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, será admitida a repactuação do preço pactuado, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano (artigo 37 da IN SLTI/MP N° 2/2008);
- 6.11 O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:
  - 6.11.1. para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato (artigo 38, inciso II, da IN SLTI/MP n.º 2/2008);
  - 6.11.2. para os demais custos, sujeitos à variação de preços do mercado: a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital (artigo 38, inciso I, da IN SLTI/MP n.º 2/2008).
- 6.12 Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data de início dos efeitos financeiros da última repactuação ocorrida (artigo 39 c/c artigo 41, inciso III, da IN SLTI/MP n.º 2/2008).
- 6.13 As repactuações serão precedidas de solicitação da **CONTRATADA**, a quem compete justificar e comprovar a variação analítica dos custos por meio de apresentação de planilha de custos e formação de preços, do novo acordo ou convenção coletiva e, se for o caso, dos documentos indispensáveis à comprovação da alteração dos preços de mercado em cada um dos itens da planilha a serem alterados (artigo 40 da IN SLTI/MP n.º 2/2008).
- 6.14 Se não houver sindicatos ou conselhos de classe instituídos, cabe à **CONTRATADA** a demonstração da variação do salário de seus empregados, sem prejuízo do necessário exame, pela Administração, da pertinência das informações prestadas.
- 6.15 É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva (artigo 40, §1.º, da IN SLTI/MP n.º 2/2008).
- 6.16 As repactuações a que a **CONTRATADA** fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do Contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato (artigo 40, §7.º, da IN SLTI/MP n.º 2/2008).

- 6.17 Nessas condições, se a vigência do Contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado:
- 6.17.1. da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra;
  - 6.17.2. do dia em que se completou um ou mais anos da apresentação da proposta, em relação aos custos sujeitos à variação de preços do mercado.
- 6.18 Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, ou ainda não tenha sido possível à **CVM** ou à **CONTRATADA** proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula, conforme solicitação da **CONTRATADA**, no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.
- 6.19 Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas parcelas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.
- 6.20 Quando da solicitação da repactuação para fazer jus a variação de custos decorrentes do mercado, a **CONTRATADA** demonstrará a variação por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços e comprovará o aumento dos preços de mercado dos itens abrangidos, considerando-se:
- 6.20.1. os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;
  - 6.20.2. as particularidades do Contrato em vigência;
  - 6.20.3. a nova planilha com variação dos custos apresentados;
  - 6.20.4. indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes;
- 6.21 A **CVM** poderá realizar diligências para conferir a variação dos custos alegada pela **CONTRATADA** (artigo 40, §6.º, da IN SLTI/MP n.º 2/2008).
- 6.22 Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
- 6.22.1. a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;
  - 6.22.2. em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou
  - 6.22.3. em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, dissídio ou convenção coletiva, ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.
- 6.23 Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

- 6.24 A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.
- 6.25 O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a **CONTRATADA** não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela **CVM** para a comprovação da variação dos custos.
- 6.26 A **CVM** deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação vantajosa.
- 6.27 A **CVM** não se vincula às disposições contidas em acordos e convenções coletivas que não tratem de matéria trabalhista.

### **Cláusula Sétima – DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO**

- 7.1 As Notas Fiscais referentes aos serviços demandados e efetivamente executados deverão ser apresentadas pela **CONTRATADA** em meio físico e aos cuidados do Gestor do Contrato no Setor de Protocolo da **CVM**, situado na Rua Sete de Setembro, 111 – 2º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20.050-901.
  - 7.1.1. As Notas Fiscais deverão conter, no mínimo, a descrição sucinta dos serviços prestados e os preços unitários e totais;
- 7.2 No tocante aos serviços de Suporte Local (Rio de Janeiro e São Paulo), ou seja, serviços que envolvem dedicação exclusiva de mão de obra, as faturas para pagamento deverão vir acompanhadas dos seguintes documentos, que, quando cópia, deverão ser autenticados por servidor da Administração:
  - 7.2.1. comprovantes do pagamento das remunerações (folha de pagamento), correspondentes ao mês anterior ao do faturamento, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, na forma do § 4º do Art. 31 da Lei nº 9.032, de 28 de abril de 1995, com as respectivas assinaturas dos empregados alocados na execução dos serviços contratados, atestando o recebimento dos valores;
  - 7.2.2. comprovantes de fornecimento dos auxílios alimentação e transporte ou outros documentos equivalentes, correspondentes ao mês anterior ao do faturamento, com as respectivas assinaturas dos empregados alocados na execução dos serviços contratados, atestando o recebimento dos valores, quando for o caso;
  - 7.2.3. Comprovantes de recolhimento do FGTS, por meio dos seguintes documentos, referentes ao mês anterior ao do faturamento:
    - a) cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);
    - b) cópia da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela Internet;

- c) cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE), compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados;
  - d) cópia da Relação de Tomadores/Obras (RET).
- 7.2.4. comprovantes de recolhimento das contribuições ao INSS por meio dos seguintes documentos, referentes ao mês anterior ao do faturamento:
- a) cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);
  - b) cópia do Comprovante de Declaração à Previdência;
  - c) cópia da Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando o recolhimento for efetuado pela Internet;
  - d) cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE), compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados;
  - e) cópia da Relação de Tomadores/Obras (RET).
- 7.2.5. relação de frequência dos funcionários (folha de ponto), com as respectivas assinaturas dos empregados alocados na execução dos serviços contratados, referente ao mês anterior ao do faturamento;
- 7.2.6. comprovação do cumprimento das demais obrigações trabalhistas previstas em acordo/convenção/dissídio coletivo utilizado para a formulação da proposta, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração;
- 7.2.7. cópia da CTPS dos empregados admitidos e demitidos durante a vigência contratual, documentação admissional e rescisória completa, bem como recibos de pagamento dos empregados demitidos no período.
- 7.3 Caberá ao Gestor do Contrato, ao Fiscal Técnico e ao Fiscal Requisitante, em conjunto, no prazo de 3 (três) dias úteis a partir do recebimento da Nota Fiscal, atestar a prestação dos serviços, verificando o cumprimento pela **CONTRATADA** de todas as condições pactuadas, inclusive quanto ao preço cobrado. Ato contínuo, liberará a referida Nota Fiscal para a Gerência de Contabilidade e Finanças (GAF), a fim de ser providenciada a liquidação e o pagamento.
- 7.4 O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelos servidores competentes, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados, e será efetuado em um prazo máximo de 15 (quinze) dias após o recebimento do documento fiscal, mediante depósito na conta-corrente da **CONTRATADA**.

- 7.5 Os títulos deverão permanecer em carteira, não sendo admitidos pela **CVM** caucionamento ou cobrança bancária, situação em que a **CONTRATADA** ficará sujeita às sanções, a juízo da **CVM**, previstas neste Contrato.
- 7.6 A **CVM** poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela **CONTRATADA** (art. 86, § 3º da Lei nº 8.666/93 c/c art. 9º da Lei nº 10.520, de 17/07/02 e suas alterações posteriores).
- 7.7 Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida pelo Gestor do Contrato à **CONTRATADA** e o pagamento ficará pendente até que esta providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a reapresentação do documento fiscal devidamente regularizado, não acarretando qualquer ônus para a **CVM**.
- 7.8 Sendo identificada cobrança indevida após o pagamento da Nota Fiscal, os fatos serão informados à **CONTRATADA** para que seja feita glosa do valor correspondente no próximo documento de cobrança.
- 7.9 A critério da **CVM**, poderão ser utilizados os créditos existentes em favor da **CONTRATADA** para compensar quaisquer possíveis despesas resultantes de multas, indenizações, inadimplências contratuais e/ou outras de responsabilidade desta última.
- 7.10 Previamente a cada pagamento à **CONTRATADA**, a **CVM** realizará consulta ao SICAF e às demais certidões (CEIS, CNJ, CNDT) para verificar a manutenção das condições de habilitação.
- 7.11 Constatada situação de irregularidade da **CONTRATADA**, esta será notificada, por escrito, **sem prejuízo do pagamento pelo fornecimento já prestado**, para, em um prazo fixado pela **CVM**, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, sob pena de anulação da contratação e/ou aplicação das sanções previstas neste Contrato (Art. 34-A da Instrução Normativa nº 2, de 30 de abril de 2008).
- 7.11.1. O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o item anterior poderá ser prorrogado a critério da **CVM**;
- 7.12 Nos termos do artigo 36, §6.º, da Instrução Normativa SLTI/MP n.º 2/2008 e conforme previsto no Termo de Referência, anexo I do Edital do Pregão Eletrônico n.º 2/2014, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando a **CONTRATADA**:
- 7.12.1. não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 7.12.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 7.13 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 7.14 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pela **CVM**, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo pagamento da nota fiscal/fatura, a serem incluídos em fatura própria, são calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula:

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

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;

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

$$I = \frac{i}{365} \Rightarrow I = \frac{6}{365} \Rightarrow I = 0,00016438$$

- 7.15 Não serão considerados os atrasos no pagamento pela CVM decorrentes de caso fortuito ou força maior, nos casos caracterizados como fato do príncipe (*ação superior do Estado, unilateral e imprevista, que impossibilita o cumprimento, ao menos temporário, de um ou de todos os deveres contratuais*).

#### Cláusula Oitava - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 8.1 O período de vigência deste Contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse da CVM até o limite de 60 (sessenta) meses (art. 57, inciso II, da Lei n.º 8.666/1993).

#### Cláusula Nona - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1 Caberá à CONTRATADA, **sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades constantes no Termo de Referência**, Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico n.º 2/2014, e daquelas resultantes da Lei n.º 8.666/1993:
- 9.1.1. efetuar a execução dos serviços conforme especificações, parâmetros e rotinas, estabelecidos no **Termo de Referência**, Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico n.º 2/2014;
  - 9.1.2. reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas (sem quaisquer ônus para a CVM), no total ou em parte, o objeto contratado quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados (art.69 da Lei n.º 8.666/1993);
  - 9.1.3. prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CVM, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;

- 9.1.4. manter, durante toda a execução do **CONTRATO**, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 9.1.5. indicar preposto para representá-la durante a execução do **CONTRATO**;
- 9.1.6. responder integralmente pelos danos causados, direta ou indiretamente, ao patrimônio da União em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pela **CVM**;
- 9.1.7. providenciar que seus contratados portem crachá de identificação quando do fornecimento do objeto da licitação nas dependências da **CVM**;
- 9.1.8. arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a assumir quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do ajuste a ser firmado;
- 9.1.9. responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à **CVM**;
- 9.1.10. assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando do fornecimento do objeto ou em conexão com ele, ainda que acontecido em dependência da **CVM**, inclusive por danos causados a terceiros;
- 9.1.11. aceitar, nas mesmas condições do ajuste, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor da contratação.
- 9.1.12. guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato;
- 9.1.13. indicar o banco, agência e número da conta corrente para efeito de pagamento;
- 9.1.14. encaminhar todas as notas fiscais referentes ao objeto, sendo endereçadas ao Gestor do Contrato. O não encaminhamento das notas fiscais por parte da **CONTRATADA** configura descumprimento de obrigação contratual, não podendo, neste caso, ser efetuada a suspensão ou interrupção da prestação dos serviços sob a alegação de não pagamento por parte da **CVM**;
- 9.1.15. quando houver a eventual ou efetiva utilização de recursos de informática da **CVM** durante a prestação de serviços que são objeto deste Contrato, os profissionais alocados pela **CONTRATADA** deverão cumprir o previsto na PORTARIA/CVM/PTE Nº 077, de 22 de Setembro de 2010, sob pena de aplicação das sanções previstas neste Contrato.

## **Cláusula Dez - DAS OBRIGAÇÕES DA CVM**

- 10.1 Caberá à **CVM**, sem prejuízo das demais disposições insertas no Termo de Referência, Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico n.º 2/2014:
- 10.1.1. receber o objeto nos prazos e condições estabelecidos neste Contrato e no Edital do Pregão Eletrônico n.º 2/2014 e em seus anexos;
  - 10.1.2. verificar minuciosamente a conformidade dos preços e dos serviços prestados com as especificações e níveis mínimos de serviço constantes do Edital do Pregão Eletrônico n.º 2/2014, efetuando as glosas e aplicando as sanções cabíveis;
  - 10.1.3. comunicar à **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas nos serviços prestados, para que seja reparado ou corrigido;
  - 10.1.4. acompanhar, fiscalizar e exigir o cumprimento das obrigações da **CONTRATADA**, por meio de servidores especialmente designados;
  - 10.1.5. efetuar o pagamento à **CONTRATADA** no valor correspondente à prestação dos serviços, no prazo e forma estabelecidos neste Contrato;
- 10.2 A **CVM** não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela **CONTRATADA** com terceiros, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da **CONTRATADA**, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## **Cláusula Onze - DA FISCALIZAÇÃO**

- 11.1 A fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais será exercida pelos titulares das funções ou servidores relacionados a seguir (artigo 24 da IN MPOG n.º 04/2010):

<b>FUNÇÃO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
<b>Gestor do CONTRATO</b>	Titular da GST
<b>Fiscal Técnico do CONTRATO</b>	Luciano Porto Barreto (GST)
<b>Fiscal Administrativo do CONTRATO</b>	Servidor indicado pela SAD
<b>Fiscal Requisitante do CONTRATO</b>	Titular da SSI

- 11.2 Aos servidores responsáveis pela fiscalização competirá acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução dos serviços, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando medidas necessárias à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados no curso do Contrato, e de tudo dar ciência diretamente à **CONTRATADA**, conforme artigo 67 da Lei n.º 8.666/1993, e suas alterações. Para o caso de impedimento de qualquer dos servidores indicados no quadro

acima, serão designados, pela Superintendência Administrativo-Financeira (SAD), novos servidores para as funções de fiscalização.

- 11.3 As faltas cometidas pela **CONTRATADA** deverão ser devidamente registradas no Processo pelo Gestor do Contrato, que providenciará o envio de notificação à **CONTRATADA** informando sobre a abertura de prazo de defesa para a prestação dos esclarecimentos necessários. O Gestor deverá, ainda, propor ao Ordenador de Despesas a aplicação das sanções que entender cabíveis para a regularização das faltas cometidas, nos termos do Art. 67, parágrafo 2º e do artigo 87 da Lei nº 8.666/1993.
- 11.4 Caberá à **CONTRATADA** o pronto atendimento às exigências inerentes ao objeto contratado, feitas pelo Gestor do Contrato ou por seu substituto.
- 11.5 A **CONTRATADA** é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização ou o acompanhamento por parte da **CVM** (art. 70 da Lei nº 8.666/93);
- 11.6 A **CVM** se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com este Contrato ou com a Proposta apresentada.

#### **Cláusula Doze - DA GARANTIA**

- 12.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar garantia no valor correspondente a 3% (três por cento) do total contratual estimado, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Contrato, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 12.2 A garantia deverá ser apresentada em até 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato.
  - 12.2.1. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada da **CONTRATADA**, formalmente aceita pela **CVM**.
- 12.3 A garantia deve ser apresentada em uma das seguintes modalidades, conforme opção da **CONTRATADA**:
  - 12.3.1. caução em dinheiro ou títulos da dívida federal;
  - 12.3.2. seguro-garantia; ou
  - 12.3.3. fiança bancária.
- 12.4 A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.
- 12.5 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
  - 12.5.1. prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
  - 12.5.2. prejuízos causados à **CVM** ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;
  - 12.5.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela **CVM** à **CONTRATADA**;

- 12.6 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da **CVM**, na Caixa Econômica Federal, para os fins específicos a que se destina, sendo o recibo de depósito o único meio hábil de comprovação desta exigência.
- 12.7 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a **CONTRATADA** obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados da data em que for notificada, salvo na hipótese de comprovada inviabilidade de cumprir tal prazo, mediante justificativa apresentada por escrito e aceita pelo Gestor do Contrato.
- 12.8 Será considerada extinta a garantia:
- 12.8.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da **CVM**, mediante termo circunstanciado, de que a **CONTRATADA** cumpriu todas as cláusulas do Contrato;
  - 12.8.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros.

### **Cláusula Treze – DAS PENALIDADES**

- 13.1 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a **CONTRATADA** que:
- 13.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
  - 13.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
  - 13.1.3. fraudar na execução do Contrato;
  - 13.1.4. comportar-se de modo inidôneo;
  - 13.1.5. cometer fraude fiscal;
  - 13.1.6. não mantiver a proposta.
- 13.2 A **CONTRATADA**, ao cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima, ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- 13.2.1. advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a **CVM**;
  - 13.2.2. multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal do Contrato, multiplicada pelo grau de impacto no desempenho (GID) do indicador, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 20% em relação à meta prevista, em determinado mês, limitado a 10% sobre o valor mensal do Contrato;
  - 13.2.3. multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal do Contrato, multiplicada pelo grau de impacto no desempenho (GID) do indicador, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 10% em

- relação à meta prevista em 3 medições consecutivas, ou em 3 medições não consecutivas realizadas no intervalo de 6 meses, limitado a 20% sobre o valor mensal do contrato;
- 13.2.4. multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do Contrato para cada ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais que não sejam relacionadas ao atingimento das metas estabelecidas para os indicadores de nível de serviço;
  - 13.2.5. multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do Contrato para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela **CONTRATADA**;
  - 13.2.6. multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, em caso de inexecução parcial da obrigação assumida;
  - 13.2.7. multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total do Contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida.
  - 13.2.8. suspensão de licitar e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
  - 13.2.9. impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
  - 13.2.10. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir a **CVM** pelos prejuízos causados;
- 13.3 A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela **CVM**.
  - 13.4 Decorridos 20 (vinte) dias, a contar da assinatura do Contrato, sem que a **CONTRATADA** tenha iniciado a prestação da obrigação assumida, estará caracterizada a inexecução contratual, ensejando a sua rescisão;
  - 13.5 Também fica sujeita às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a **CONTRATADA** que:
    - 13.5.1. tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
    - 13.5.2. tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
    - 13.5.3. demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
  - 13.6 A aplicação de qualquer das sanções previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**, observando-se o procedimento previsto na Lei n.º 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei n.º 9.784, de 1999.

- 13.7 A aplicação das sanções previstas neste instrumento, que ocorrerá após regular processo administrativo, não impede que a **CVM** rescinda unilateralmente o Contrato e aplique outras sanções regulamentares (artigo 86, §1.º da Lei nº 8.666/1993).
- 13.8 Será facultada à **CONTRATADA** a apresentação de defesa prévia no prazo de 05 (cinco) dias, após a notificação, para as penalidades: advertência, multa, suspensão e impedimento e de 10 (dez) dias para a penalidade declaração de inidoneidade.
- 13.9 Em caso de inadimplência quanto ao pagamento das multas que lhe forem aplicadas pela **CVM**, a **CONTRATADA** fica desde já ciente que estará sujeita à sua inclusão no Cadastro Informativo dos créditos não quitados do setor público federal (CADIN), consoante legislação específica sobre a matéria, sendo executada segundo a Lei nº 6.830/1980.
- 13.10 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, observado o princípio da proporcionalidade.
- 13.11 Não serão aplicadas simultaneamente, para a mesma ação ou omissão, sanções e glosas.
- 13.12 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

#### **Cláusula Quatorze – DA RESCISÃO**

- 14.1 A inexecução parcial ou total do **CONTRATO** enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93.
- 14.2 A rescisão do **CONTRATO** poderá ser:
- I – determinada por ato unilateral e escrito da **CVM**, nos casos enumerados nos incisos I a XII, XVII e XVIII, do art. 78 da Lei nº 8.666/1993;
  - II – amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a **CVM**; ou
  - III – judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.
- 14.3 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa (art. 78, § único da Lei nº 8.666/1993).

#### **Cláusula Quinze - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS**

- 15.1 É vedado à **CONTRATADA**:
- a) caucionar ou utilizar este **CONTRATO** para qualquer operação financeira;
  - b) ceder ou transferir a terceiros o **CONTRATO** e os direitos e obrigações dele decorrentes, salvo com prévia anuência da **CVM**;

- c) interromper unilateralmente o serviço sob alegação de inadimplemento por parte da **CVM**;
  - d) publicar quaisquer relatórios, entrevistas, detalhes ou informações sobre este **CONTRATO**, bem como seu andamento, sem o prévio consentimento da **CVM**.
- 15.2 A relação da **CONTRATADA** com a **CVM** restringe-se ao alcance do objeto contratual, não implicando qualquer relação de subordinação hierárquica, isto é, os empregados e prepostos da **CONTRATADA** não terão qualquer vínculo empregatício com a **CVM**, correndo por conta exclusiva da primeira todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e comercial, as quais se obriga a saldar na época devida.
- 15.3 Para dirimir as questões decorrentes deste **CONTRATO** fica eleito o Foro Federal da cidade do Rio de Janeiro, renunciando as partes a qualquer outro que, porventura, tenham ou possam vir a ter direito, por mais privilegiado que seja (art. 55, § 2º da Lei nº 8.666/93).
- 15.4 Os casos omissos serão decididos pela Gerência de Licitações e Contratos, à luz da legislação vigente, ouvida a Procuradoria Jurídica da **CVM**.

E, por estarem de comum acordo com todas as Cláusulas, firmam o presente instrumento contratual, em 02(duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito.

Rio de Janeiro, [ ] de [ ] de 2014.

---

Tania Cristina Lopes Ribeiro  
Pela **CVM**

---

XXXXXXXXXXXXX  
Pela **CONTRATADA**