



AGÊNCIA NACIONAL DE
TRANSPORTES TERRESTRES

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 012/2017
PROCESSO Nº 50500.204704/2016-62
PREGÃO - ELETRÔNICO Nº. 07/2017

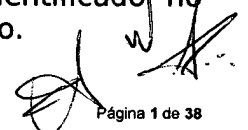
**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO
DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO
REMOTO E PRESENCIAL AO USUÁRIO,
QUE FAZEM ENTRE SI A AGÊNCIA
NACIONAL DE TRANSPORTES
TERRESTRES E A EMPRESA CENTRAL IT
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.**

A AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES-ANTT, entidade integrante da Administração Federal indireta, constituída nos termos da Lei nº. 10.233, de 05 de junho de 2001, com sede no Setor de Clubes Esportivos Sul Trecho 3 - Lote 10 - Projeto Orla, Pólo 8, na cidade de Brasília/DF, inscrita no CNPJ sob o nº 04.898.488/0001-77, neste ato representada por seu Diretor Geral, o Senhor **JORGE LUIZ MACEDO BASTOS**, [REDACTED], portador da Carteira de identidade nº [REDACTED], expedida pela [REDACTED] e do CPF nº [REDACTED], nomeado por Decreto em 16 de abril de 2015, publicado na Edição Extra do D.O.U. de 16 de abril de 2015, doravante denominada CONTRATANTE, e do outro lado a empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.171.299/0001-96, sediada no SHN – Quadra 02 – Bloco F – nº 87 – salas 1713 a 1726 – Ed. Executive Office Tower – 17º andar – Asa Norte, em Brasília/DF, CEP: 70702-060, doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelos seus sócios o senhor **CARLOS ALBERTO FREITAS**, [REDACTED], portador da Carteira de Identidade nº [REDACTED], expedida pela [REDACTED] e CPF nº 525.929.526-91, e pelo senhor **EMAURI GOMES GASPAR JUNIOR**, [REDACTED], portador da Carteira de Identidade nº [REDACTED] expedida pela [REDACTED] e CPF nº 024.481.896-76, tendo em vista o que consta no Processo nº 50500.204704/2016-62 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, do Decreto 2.271, de 7 de julho de 1997, das Instruções Normativas SLTI/MPOG nº 2, de 30 de abril de 2008, nº 02, de 11 de outubro de 2010 e nº 04, de 11 de setembro de 2014, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, da Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, do Decreto nº 8.186, de 17 de janeiro de 2014, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº 07/2017, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços de atendimento remoto e presencial ao usuário e suporte ao ambiente computacional de infraestrutura da CONTRATANTE, de acordo com as condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo, e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.


Página 1 de 38



2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de 11/07/2017 e encerramento em 11/07/2018, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- 2.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.2. A CONTRATANTE mantenha interesse na realização do serviço;
- 2.1.3. O valor deste Contrato permaneça economicamente vantajoso para a CONTRATANTE; e
- 2.1.4. A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

1.2 A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

1.3 A execução dos serviços será iniciada no dia de 2017. 10/08/2017.

2.4 A prorrogação deste Contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor mensal estimado da contratação é de R\$366.393,44 (trezentos e sessenta e seis mil, trezentos e noventa e três reais e quarenta e quatro centavos), perfazendo o valor total anual de R\$4.396.721,28 (quatro milhões, trezentos e noventa e seis mil, setecentos e vinte e um reais e vinte e oito centavos), conforme tabela a seguir:

Item	Descrição	Métrica	Qtd. Anual estimada	Valor Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Serviços de atendimento remoto e presencial ao usuário e suporte ao ambiente computacional de infraestrutura.	UAT (Unidade de Atendimento Técnico)	226.752	19,39	4.396.721,28

3.1.1 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2017, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 39250/393001

Fonte: 0174039282

Programa de Trabalho: 092246

Elemento de Despesa: 339039-28

Nota de Empenho: 2017NE 800920



9

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – LOCAL DE ENTREGA E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. O local de prestação de serviços será a sede da CONTRATANTE, localizada no SCES Trecho 3 Pólo 8, s/n - Asa Sul, Brasília - DF, 70200-003.

6. CLÁUSULA SEXTA – PRAZO DE EXECUÇÃO

6.1. A CONTRATADA deverá observar os seguintes prazos de entrega:

Serviço de Atendimento ao usuário de TI – N2		
Criticidade	Prazo Máximo de Solução	Criticidade
Alta	4 horas	Chamados derivados de incidentes com alto impacto no funcionamento em diversas localidades ou acarreta consequências sérias para transações de negócio ou impede que os serviços críticos sejam realizados pelo o usuário. Estes serão identificados e assim classificados pela ANTT, quando da sua ocorrência. Também são considerados críticos os serviços de correio eletrônico, servidor de arquivos, acesso à rede, devendo estes serem atendidos com prioridade sobre todos os demais, independentemente do tempo nas filas de espera.
Média	8 horas	Chamados derivados de usuários, cujo atendimento está relacionado a impacto institucional e de abrangência interna a ANTT. Devem seguir critérios de atendimentos diferenciados.
Baixa	16 horas	Chamados derivados de incidentes de baixo impacto no funcionamento das atividades principais da ANTT. Têm impactos apenas localizados.
Programada	Chamado referente à tarefa ou atividade a ser executada por demanda, com tempo de atendimento e prazo de solução acordados antecipadamente com a CONTRATADA, tais como: atendimentos agendados, manutenção preventiva, dentre outros.	

6.1.1 Para os demais serviços, em razão de sua natureza, deverá ser observado o Nível Mínimo de Serviço (NMS) exigido conforme demonstrado nas respectivas Ordens de Serviço (OS).

6.1.2 Os primeiros 90 (noventa) dias de execução do contrato serão considerados como um período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis mínimos de serviço exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho mínimo requerido.

6.1.3 Na tabela abaixo são apresentados os períodos de atendimento ou disponibilidade dos serviços:

Serviço – Rotineiros	Regime de Atendimento ou Disponibilidade de Operação
Serviço de Suporte Operacional de 1º Nível, contemplando atividades de abertura, categorização e fechamento de chamados (Incidentes e Requisições), através de ligações telefônicas ou via ferramenta web.	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h).
Serviço de Suporte Operacional de 2º Nível contemplando as atividades de atendimento remoto ou presencial de chamados escalados pela central de	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h).

(Handwritten signatures and initials)



serviço (atendimento com característica investigativa, proativa) ao usuário de TIC.	
Serviço de atendimento Técnico Operacional de 2º Nível presencial aos usuários de TI localizados nas Unidades Descentralizadas.	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h).
Serviços de Monitoração do Ambiente de Infraestrutura.	24 x 7 (segunda a domingo, incluindo feriados).
Serviços de Análise e Melhoria contínua dos processos.	8 x 5 (segunda a sexta, 8h às 12h e de 14h às 18h).
Serviços de administração de DataCenter.	8 x 5 (segunda a sexta, 8h às 12h e de 14h às 18h).
Serviços de Redes de dados computacionais.	8 x 5 (segunda a sexta, 8h às 12h e de 14h às 18h).
Serviços de segurança da informação.	8 x 5 (segunda a sexta, 8h às 12h e de 14h às 18h).
Serviços de administração de servidores de aplicações.	8 x 5 (segunda a sexta, 8h às 12h e de 14h às 18h).
Serviços de administração de Telecomunicações	8 x 5 (segunda a sexta, 8h às 12h e de 14h às 18h).
Serviços de mensageria e controle de acesso.	8 x 5 (segunda a sexta, 8h às 12h e de 14h às 18h).
Serviços de Apoio a Governança	8 x 5 (segunda a sexta, 8h às 12h e de 14h às 18h).
Serviços de manutenção e administração de dados e de bancos de dados corporativos.	8 x 5 (segunda a sexta, 8h às 12h e de 14h às 18h).

7. CLÁUSULA SÉTIMA – MODELO DE EXECUÇÃO

7.1 O modelo de prestação de serviços está previsto no catálogo de serviços, solicitado pelo demandante em Ordens de Serviços, detalhadas e executadas pela CONTRATADA.

7.2 Os serviços definidos no catálogo de serviços serão considerados como aceitos pela CONTRATADA no ato da assinatura.

7.2.1 A CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA, em até 30 (trinta) dias após a assinatura deste Contrato, para fins de conhecimento, o catálogo de serviço com os indicadores, disponível na solução de ITSM a ser implantada.

7.2.2 A inclusão de novos serviços e/ou quaisquer alterações dos serviços homologados ocorrerá sempre que a CONTRATANTE avaliar necessária e deverá ser integrada à tabela referenciada no Catálogo de Serviços (APÊNDICE "B") do Termo de Referência, quando atender os seguintes quesitos:

7.2.2.1 Solicitação da demanda e justificativa técnica para criação do serviço;


7.2.2.2 Ata de Reunião, com a participação mínima do demandante, fiscal, preposto da CONTRATADA, resumindo a definição da demanda, processo de execução e previsão de custo do novo serviço;

7.2.2.3 Tipo e Numeração Sequencial do serviço;

7.2.2.4 Nome Identificador e Objetivo do serviço;

7.2.2.5 Definição de um título para o serviço e descrição de seu objetivo;

7.2.2.6 Serviços a serem desenvolvidos, documentos a serem entregues, indicadores de desempenho, expectativa de tempo para realização e custo final de cada atividade em Unidade de Referência;





9

7.2.2.7 Premissas e restrições do serviço;

7.2.2.8 Assinatura e responsabilização do demandante;

7.2.2.9 Assinatura de anuência do Preposto da CONTRATADA quanto ao serviço e o custo pré-definido;

7.2.2.10 Assinatura de aprovação do fiscal deste Contrato;

7.2.2.11 Assinatura de autorização do fiscal deste Contrato.

7.2.3 A alteração de um serviço somente poderá ocorrer após criação de um substituto, devendo, após todas as aprovações, ser integrado como novo ao catálogo de serviço.

7.2.4 Os serviços, depois de inseridos no catálogo, não poderão ser excluídos em nenhuma hipótese, até a extinção deste Contrato.

7.2.5 Os novos serviços, após aprovação e assinatura de todas as partes, farão parte automaticamente deste Contrato, sem que haja necessidade de emissão de aditivos.

7.2.6 A expectativa de consumo contratada tem cunho global, podendo ser remanejada entre os serviços, quando houver necessidade da CONTRATANTE, desde que a previsão de consumo, somados aos existentes, não superem o valor total deste Contrato.

7.2.7 Anualmente, deverá ser realizado um estudo dos serviços para avaliar a viabilidade de inclusão e/ou exclusão de novos serviços a serem disponibilizados aos usuários de serviço; inovações tecnológicas e as novas políticas estratégicas, assim como as minimizações de alcance dos resultados promovidos pela adoção de metodologias que promovam menor tempo ou dificuldade de execução dos serviços, promovendo, quando for o caso, propostas de alterações de custos com aumento ou diminuição do valor, conforme as justificativas do estudo.

8. CLÁUSULA OITAVA – ORDEM DE SERVIÇOS E FORNECIMENTO DE BENS

8.1 Os serviços serão solicitados pelo demandante por meio de Ordem de Serviço (OS), que deverá ser detalhada minuciosamente e executadas pela CONTRATADA.

8.2 Os serviços a serem demandados deverão estar pré-definidos no Catálogo de Serviços (APÊNDICE "B" do Termo de Referência), previamente identificados e relacionadas resumidamente na Ordem de Serviços (OS) (APÊNDICE "K" do Termo de Referência), e detalhadas por documento a ser entregue, indicadores de desempenho e pressupostos e restrições, com a composição do custo de cada serviço.

8.3 As Ordens de Serviço serão demandadas com uma estimativa de UAT, especificando o serviço a ser executado, sendo definida a quantidade de UAT para sua execução conforme fórmula de cálculo demonstradas no APÊNDICE "A" do Termo de Referência para cada Tipo de Serviço e Nível de Atendimento.

8.4 Em todas as Ordens de Serviços deverão ser definidas as datas de início e final de entrega do serviço, conforme necessidade do demandante e entendimentos entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

8.5 Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatória autorização da CONTRATANTE e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos pelo demandante.

8.6 A obrigação de execução ocorrerá quando a CONTRATADA receber a Ordem de Serviço, correspondente ao serviço e atender aos seguintes requisitos: Referência do



número da Tarefa na Ordem de Serviço; Definição do período inicial e final de execução da demanda; Especificação do serviço; Documentos a serem entregues; Custo final em unidade de referência da Ordem de Serviço, em conformidade com os valores no catálogo de serviço; Assinaturas de solicitação do demandante e autorização do fiscal deste Contrato.

8.7 Após a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá devolver a Ordem de Serviço ao demandante, devidamente assinada, acompanhado de documentos entregues, e os índices alcançados, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado entregue.

8.8 A CONTRATADA não poderá se negar ou deixar de executar nenhuma Ordem de Serviço demandada que esteja prevista no catálogo de serviço.

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

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

9. CLÁUSULA NONA – RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1 Os serviços serão realizados em regime de preço unitário da unidade de medida definida, com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Nível Mínimo de Serviço (NMS) exigido para cada um dos serviços a serem demandados.

9.2 Os serviços serão acompanhados por sistema de gestão de serviços a ser disponibilizado pela CONTRATADA. O Sistema deverá conter as informações sobre as OSs demandadas e autorizadas, bem como sobre o andamento da execução dos serviços.

9.3 As informações extraídas do sistema serão utilizadas para a avaliação dos serviços executados. Desta forma, a CONTRATADA deverá manter o Sistema atualizado durante a vigência contratual, inclusive migrando todo o ambiente do sistema antecessor para o sistema adotado.

9.4 A CONTRATADA deverá incluir e manter atualizados todos os serviços constantes do Termo de Referência no sistema de gestão de serviços.

9.5 Em caso de indisponibilidade do sistema de acompanhamento dos serviços, a CONTRATANTE e CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços, aplicando à CONTRATADA as penalidades previstas neste Contrato.

9.6 Os serviços executados pela CONTRATADA deverão ser aprovados pelos fiscais requisitante e técnico da CONTRATANTE e homologados pelo Gestor deste Contrato, sendo o modelo de remuneração baseado na homologação mensal de etapas de execução de Ordens de Serviço.

9.7 As Ordens de Serviço poderão ter uma previsão de execução de até 12 (doze) meses, com previsão de entregas e pagamentos parciais por período de execução dos serviços ou mensal (mês de referência), desde que, estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual.

9.8 Será considerado como custo mensal faturável, os custos das Ordens de Serviços executadas pela CONTRATADA e aprovadas pela CONTRATANTE no período de



apuração, excluindo os valores glosados e pelo não atendimento dos indicadores de desempenho e níveis mínimos de serviços de cada Ordem de Serviço.

9.9 Durante o período de fiscalização, os serviços deverão ser medidos e quantificados conforme executados e cumpridos todos índices de desempenho definidos, permitindo a elaboração e o ateste do efetivamente realizado pela CONTRATADA.

9.10 A CONTRATADA deverá apresentar o Relatório de Serviços Executados, com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados e aprovados pelo fiscal da CONTRATANTE.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – PAGAMENTO

10.1 O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados e/ou materiais entregues, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

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

10.3 A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 5 (cinco) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser entregue no protocolo da CONTRATANTE aos cuidados da Gerência de Licitações e Contratos - GELIC.

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

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

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

10.6.1 não produziu os resultados acordados;

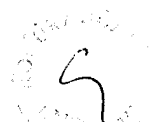
10.6.2 deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

10.6.3 deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

10.9 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias,



regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

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

10.11 Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

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

10.13 Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.

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

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

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

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

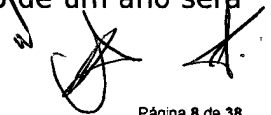
$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – REAJUSTE

11.1 O preço consignado neste Contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data limite para a apresentação da proposta, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ou outro índice oficial que venha substituí-lo.

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



12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

12.1 A CONTRATADA prestará garantia no valor de R\$ 219.836,06 (duzentos e dezenove mil, oitocentos e trinta e seis reais e seis centavos), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total deste Contrato, no prazo de 10 (dez) dias úteis, observadas as condições previstas no Edital, em uma das seguintes modalidades:

12.1.1 caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

12.1.2 seguro-garantia;

12.1.3 fiança bancária.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1 O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA e os materiais que serão empregados são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

14.1 No momento da contratação será realizada a nomeação, pela CONTRATANTE, de Comissão ou servidor do quadro para exercer a fiscalização deste Contrato.

14.2 O fornecimento dos materiais e a execução dos serviços em desacordo com o objeto deste Contrato sujeitará a aplicação das sanções legais cabíveis.

14.3 Aplicar-se-ão à fiscalização e acompanhamento deste Contrato todas as disposições constantes da Instrução Normativa nº 2/2008 - SLTI/MPOG e Instrução Normativa nº 6/2013 - SLTI/MPOG, do art. 30 da Instrução Normativa nº 04/2014, do art. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997.

14.4 A fiscalização, exercida por profissionais designados pela CONTRATANTE nos termos do Art. 67 da Lei nº 8.666/93, não implica em corresponsabilidade, nem exime a CONTRATADA de responsabilidade.

14.5 O representante da CONTRATANTE anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução deste Contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

14.6 As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal deste Contrato deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

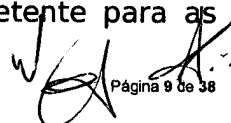
14.7 É assegurado à fiscalização o direito de ordenar a suspensão dos serviços sem prejuízo das penalidades a que fica sujeito a CONTRATADA e sem que esta tenha direito a indenização, no caso de não ser atendida em até 4 (quatro) horas, a contar da comunicação pelo fiscal deste Contrato, qualquer reclamação sobre defeito em serviço executado.

14.8 Caberá a fiscalização atestar os serviços que forem efetivamente executados e aprovados.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

15.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

15.2 Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.


Página 9 de 38



15.3 Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

15.4 Não permitir que os empregados da CONTRATADA realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista.

15.5 Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

15.6 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA.

15.7 A autoridade competente designará representantes para as funções de Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante deste Contrato, conforme dispõe o art. 30 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04/2014.

15.8 Encaminhar formalmente as demandas, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço ou Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios constantes do Termo de Referência, observando-se o disposto nos arts. 19 e 33 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04/2014.

15.9 Receber o objeto da contratação, atestando sua conformidade com a proposta aceita e condições descritas nos instrumentos convocatórios, de acordo com o que dispõe o art. 21 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04/2014.

15.10 Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

15.11 A CONTRATANTE deverá registrar em ata possíveis pontos de falha (fatores externos dos quais não detém o controle, como informações de outros setores da Agência, parada programada do ambiente de produção por determinação do fiscal deste Contrato, equipamentos e softwares sem garantia e prestadores de serviços não gerenciados pela CONTRATADA).

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

16.1 Executar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas no Termo de Referência e em sua proposta.

16.2 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal deste Contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

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

16.4 Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução deste Contrato.

16.5 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.



16.6 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

16.7 Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.

16.8 Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão a Agência e unidades vinculadas para a execução do serviço.

16.9 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.

16.10 Atender as solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo gestor do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência.

16.11 Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da CONTRATANTE.

16.12 Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas por este Contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

16.13 Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

16.14 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

16.15 Manter durante toda a vigência deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

16.16 Deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, conforme disposto na Instrução Normativa nº 1/2010 - SLTI/MPOG.

16.17 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento deste Contrato.

16.18 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

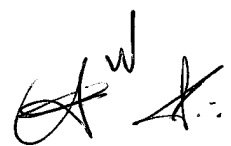
17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

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

17.1.1 inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

17.1.2 apresentar documentação falsa;

17.1.3 comportar-se de modo inidôneo;



Página 11 de 38



- 17.1.4 cometer fraude fiscal;
- 17.1.5 descumprir qualquer dos deveres elencados no Edital ou neste Contrato;
- 17.1.6 não celebrar este Contrato;
- 17.1.7 falhar ou fraudar na execução deste Contrato;
- 17.1.8 ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 17.1.9 não mantiver a proposta;
- 17.1.10 deixar de entregar a documentação prevista no edital.

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

17.2.1 Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CONTRATANTE;

17.2.2 multa moratória de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

17.2.2.1 em se tratando de inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, ainda que seja para reforço, aplicar-se-á multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor deste Contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), de modo que o atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a CONTRATANTE promover a rescisão deste Contrato;

17.2.2.2 as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

17.2.3 multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total deste Contrato, no caso de inexecução total do objeto;

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

17.2.4 suspensão de licitar e impedimento de contratar com a CONTRATANTE, pelo prazo de até dois anos;

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

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

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

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

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

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


Página 12 de 38



5

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

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

17.6 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – RESCISÃO

18.1 O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste Contrato.

18.2 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

18.3 A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.4 O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

18.4.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

18.4.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

18.4.3 Indenizações e multas.

19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – VEDAÇÕES

19.1 É vedado à CONTRATADA:

19.1.1 Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

19.1.2 Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

20 CLÁUSULA VIGÉSIMA – ALTERAÇÕES

20.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

20.2 A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste Contrato.

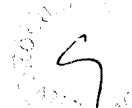
20.3 As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

21 CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DOS CASOS OMISSOS

21.1 Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

22 CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – PUBLICAÇÃO

22.1 Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.



23 CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – FORO

23.1 O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em 03(três) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

Brasília, 12 de julho de 2017

PELA CONTRATANTE:




JORGE LUIZ MACEDO BASTOS
Diretor Geral

PELA CONTRATADA:




CARLOS ALBERTO FREITAS



EMAURI GOMES GASPAR JUNIOR

TESTEMUNHAS:

Nome
CPF
CI



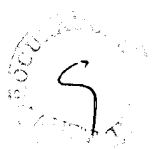
Alex Araujo Correa
CPF nº [REDACTED]
RG nº [REDACTED]

Nome
CPF
CI



Inês Miyuki Umata de Oliveira
Matrícula SIAPE nº [REDACTED]

SUDEG / GELIC



ANEXO I DO CONTRATO Nº 012 /2017

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

PLANEJAMENTO DA QUANTIDADE DE UNIDADES DE ATENDIMENTO TÉCNICO - UAT

TIPO DE SERVIÇO	QUANTIDADE TOTAL UAT
ROTINEIRO	211.644
SUORTE	8.640
PROJETIZADO	6.468
TOTAL	226.752

SERVIÇOS DO TIPO ROTINEIRO

CÓDIGO	Serviços	Quantidade de UAT	Quantidade de execução (Mês)	Quantidade Total de UAT
R001	Serviço de Suporte Operacional de 1º Nível, contemplando atividades de abertura, categorização e fechamento de chamados (Incidentes e Requisições), através de ligações telefônicas ou via ferramenta web.	1.005	12	12.060
R002	Serviço de Suporte Operacional de 2º Nível contemplando as atividades de atendimento remoto ou presencial de chamados escalados pela central de serviço (atendimento com característica investigativa, proativa) ao usuário de TIC.	2.253	12	27.036
R003	Serviço de atendimento Técnico Operacional de 2º Nível presencial aos usuários de TI localizados nas Unidades Descentralizadas.	1.600	12	19.200
R004	Serviços de Monitoração do Ambiente de Infraestrutura.	740	12	8.880
R005	Serviços de Análise e Melhoria contínua dos processos.	2.560	12	30.792
R006	Serviços de administração de DataCenter.	1.120	12	13.440
R007	Serviços de Redes de dados computacionais.	1.027	12	12.324
R008	Serviços de segurança da informação.	1.120	12	13.440
R009	Serviços de administração de servidores de aplicações.	933	12	11.196
R010	Serviços de administração de Telecomunicações	1.120	12	13.440
R011	Serviços de mensageria e controle de acesso.	1.354	12	16.248



R012	Serviços de Apoio a Governança	1.493	12	17.916
R013	Serviços de manutenção e administração de dados e de bancos de dados corporativos.	1.306	12	15.672
Total de Serviços do Tipo Rotineiro		17.637	-	211.644

SERVIÇOS DO TIPO SUPORTE

CÓDIGO	Serviços	Quantidade de UAT	Quantidade de execução (Mês)	Quantidade Total de UAT
S001	Operação Assistida (implementar os processos de gerenciamento de serviços de TI)	280	12	3.360
S002	Implementação de banco de dados corporativos.	200	12	2.400
S003	Implementação da infraestrutura física de ativos de Redes e Datacenter.	240	12	2.880
Total de Serviços do Tipo Suporte		720	-	8.640

SERVIÇOS DO TIPO PROJETIZADO

PROJETIZADO				
CÓDIGO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	Quantidade de UAT	Quantidade de execução (Projetos/ano)	Quantidade Total de UAT
P001	Implantar e configurar solução - por instância de servidor	504	1	504
Gerenciamento de Portfólio de Serviço				
P002	Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução - Por contrato de serviço Gerenciamento de Portfólio de Serviços	504	1	504
Gerenciamento de Catálogo de Serviço				
P003	Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução - Por contrato de serviço Gerenciamento de Catálogo de Serviço	504	1	504
Gerenciamento de Acordo de Níveis de Serviço				
P004	Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução - Por contrato de serviço e por processo	537	1	537
Cumprimento de Requisição				
P005	Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução - Por contrato de serviço e por processo	250	1	250
Gerenciamento de Incidente				
P006	Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução - Por contrato de serviço e por processo	320	1	320
Gerenciamento do Conhecimento - Base de Conhecimento				



P007	Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução - Por contrato de serviço e por processo	320	2	640
Gerenciamento de Problemas				
P008	Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução - Por contrato de serviço e por lote de 100 unidades	320	1	320
Gerenciamento da Configuração e Ativos do Serviço				
P009	Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução - Por contrato de serviço e por processo	320	1	320
Gerenciamento de Mudança				
P010	Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução - Por contrato de serviço e por processo	504	1	504
Gerenciamento de Liberação e Implantação				
P011	Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução - Por contrato de serviço e por processo	520	1	520
Gerenciamento de Eventos				
P012	Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução - Por processo	537	1	537
Gerenciamento de Continuidade dos Serviços				
P013	Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução - Por contrato de serviço e por processo	504	1	504
Gerenciamento da Disponibilidade				
P014	Analisar, implantar e configurar o ambiente e os processos na solução - Por contrato de serviço e por processo	504	1	504
Total de Serviços do Tipo Projetizado		5.140	-	6.468

[Handwritten signature]



[Handwritten mark]

ANEXO II DO CONTRATO Nº /2017
CATÁLOGO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO
SERVIÇOS DE NÍVEL 1 E 2, ROTINEIRO E DE SUPORTE

CÓDIGO	TAREFA	TIPO (Remoto ou Presencial)	ATIVIDADES ENGLOBALDAS	NÍVEL	NMS
R001	Esclarecimento de dúvidas	R	- Apoiar o usuário na operação e utilização de suas estações de trabalho no geral;	1	1h
			- Esclarecer dúvidas sobre o uso de serviços computacionais em geral licenciados pela ANTT;	1	1h
			- Informar utilização e operações do Sistema Operacional da estação de trabalho (Windows e Linux);	1	1h
			- Apoiar usuários em softwares de escritórios;	1	1h
			- Esclarecer Bloqueios de SPAM	1	1h
			- Liberar e compartilhar acesso à agenda	1	1h
			- Apoiar usuários na operação de sistemas institucionais da ANTT;	1	1h
			- Apoiar usuários para acessar serviços da rede ANTT. Ex: telefonia voip, acesso a pastas da rede.	1	1h
R001	Web (site)	R	- Atualizar módulos de segurança bancário;	1	2h
R001	Mapeamento	R	Mapeamento de unidade de rede	1	1h
R001 R002 R003	Acesso à rede ANTT	R/P	Configurar proxy em máquina	1	2h

				2	2h
R001 R002 R003	Manutenção de acesso à rede ANTT	R/P	- Verificar problemas que os usuários possam encontrar para efetuar acesso às suas estações de trabalho e à rede ANTT;	1	2h
				2	3h
			- Verificar problemas de acesso em e-mails institucionais;	1	1h
				2	3h
		P	Configurar access point e roteador	2	1h
			- Configurar notebooks/celulares para acesso à rede Wireless.	2	3h
R001 R002 R003	Instalação / configuração e manutenção corretiva de softwares	R/P	- Verificar/instalar/desinstalar e configurar sistemas institucionais e softwares disponibilizados pela ANTT (Exemplo: cliente de email, antivírus, softphone, etc);	1	2h
				2	3h
		R/P	- Instalar e configurar Token em estações de trabalho e notebooks da ANTT.	2	1h
				2	2h



5

R001 R002 R003	Manutenção de Sistema Operacional	R/P	- Realizar manutenção corretiva em Sistemas Operacionais para resolução de problemas de funcionamento nas estações de trabalho e notebooks;	2	2h
				2	4h
			- Atualizar sistema operacional e serviços licenciados pela ANTT;	1	1h
				2	2h
R001 R002 R003	Configuração de perfil de usuário	R	- Configurar correio eletrônico (e-mails institucionais);	1	3h
			- Configurar impressoras locais e de rede em estações de trabalho;	2	4h
		R/P	- Configurar ambiente de trabalho (atalhos de desktop, aparência);	1	2h
				2	3h
R002 R003	Análise de Logs	R	- Analisar "logs" e registros, diariamente, da ferramenta de Service Desk com anotações em ferramentas apropriadas e gerar relatório estatístico mensal.	2	24h



		R	- Informar incidentes relacionados a hardware, identificados nos logs.	2	8h
R002 R003	Gerar Relatório de falhas	R	- Gerar relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo ANTT como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas.	2	16h
R002 R003	Documentação dos Processos e procedimentos de serviços	R	- Implantar, manter e disponibilizar documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;	2	48h
R002 R003 S001	Backup	P	Backup até 5GB	2	12h
			Backup de 5GB a 20GB	2	24h
			Backup acima de 20GB	2	48h
R002 R003	E-mail e ramal móvel	P	- Configurar e-mail e/ou ramal em dispositivos portáteis (manual);	2	2h
R002 R003	Diagnóstico de Hardware	P	- Analisar, pesquisar e identificar problemas em hardware de estações de trabalho. Fazer testes em peças ou acionar a garantia, caso seja necessário, para restabelecimento de operação normal do equipamento.	2	24h
R002	Criação de script para automação	P	- Desenvolver scripts para automatização de procedimentos;	2	48h



5

R002 R003	Instalação / reinstalação de Sistema Operacional	P	- Instalar/reinstalar o Sistema Operacional (Windows e Linux), softwares e aplicativos padronizados pela ANTT (Exemplo: Pacote Office, antivírus, compactadores de arquivos, leitor de PDF, Conversor de PDF, etc) em estações de trabalho, com configuração de todos os drivers de hardware e periféricos (deixar a estação de trabalho pronta para o uso).	2	24h
R002 R003	Recuperação de Dados	P	- Recuperar dados em discos rígidos e dispositivos de armazenamento danificados ou que tiveram seus dados apagados e necessitam de recuperação. Todas as atividades de recuperação dos dados devem ser registradas na demanda através de observações.	2	96h
R002 R003	Manutenção em equipamento s sem Garantia	P	- Realizar reparos em equipamentos de informática da ANTT que estejam fora do prazo de garantia;	2	48h
R002 R003	Hardware - Periféricos	P	- Verificar e trocar periféricos (conjunto teclados e mouse, caixas de som e simples substituição de monitor em estações de trabalho) ou acionar a garantia, caso seja necessário, para restabelecimento de operação normal do equipamento.	2	2h
		P	Instalar/desinstalar equipamentos e periféricos de informática englobando: notebooks, projetores (datashow) e telão, Monitores LCD de estações de dirigentes (TV LCD), Subwoofer e Webcams.	2	1h
R002 R003	Atendimento de Suporte Técnico Interno e	P	- Disponibilizar técnicos para acompanhamento, de segundo nível, por 1 (uma) hora em eventos, palestras, reuniões, etc.	2	4h



	Externo à ANTT				
R002 R003	Videoconferência / webconferência	P	- Testar equipamento de videoconferência	2	2h
		P	- Instalar ou configurar ou montar videoconferência	2	4h
R002 R003	E-mail / Webmail	R/P	- Criar, alterar ou excluir perfil de usuário ou e-mail no AD e LDAP;	2	3h
R002 R003	Criação e ajuste em documentação de processo de trabalho	R	- Gerar e ajustar documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões	2	16h
R002 R003	Perfil de usuário	P	- Adicionar e remover computadores na rede de domínio.	2	2h
		R	- Criar, Excluir, Editar perfil de acesso para usuário	2	6h
		R	- Assegurar apenas o acesso de usuários autorizados e prevenir acesso não autorizado aos sistemas de informação;	2	2h
		R	- Monitorar os direitos de acesso privilegiados especiais como administradores;	2	2h
R002 R003	Remanejamento	P	Remanejamento de Computador	2	4h
R002 R003	Chamados inconsistentes	R/P	Chamado Falso-positivo	2	2h
R002 R003	Telefonia IP	R/P	- Adicionar e remover aparelho telefônico na rede de domínio; - Criar, Excluir, Editar ramal para usuários; - Assegurar apenas o acesso de usuários autorizados e prevenir acesso não autorizado aos ramos e grupos de chamada; - Apoio e orientação referente ao sistema de tarifação;	2	3h
R002 R003	Padronização	P	Padronizar estações de trabalho, conforme padrão estabelecido pela contratante (softwares padrão, senhas de administradores, acesso remoto, DHCP, antivírus, etc)	2	6h



5

SERVIÇOS DE NÍVEL 3, ROTINEIRO E DE SUPORTE

CODIGO	DEMANDA	TIPO	SERVIÇOS ENGLOBADOS	NÍVEL	COMPLEXIDADE	NMS
R001 R002 R007 R009 R010	Esclarecimentos	R	Esclarecimento de dúvidas, quanto aos serviços de redes.	3	BAIXA	1h
R002 R003 R008	Antivírus em equipamentos servidores	R	Monitorar, semanalmente, os resultados de escaneamento do cliente antivírus dos servidores, notificando à contratante qualquer ameaça ou vulnerabilidade e a sua solução manual. Documentar as informações e gerar relatório semanal registrando estatísticas de tempo médio gasto e outras informações que a contratante entender necessárias.	3	BAIXA	2h
		R	Monitorar, em dias úteis, as máquinas com definições de vírus desatualizadas há mais de 2 dias, ou software cliente desativado, e notificar a contratante.	3	INTERMEDIÁRIA	1h
		R	Verificar existência de servidor sem a política de antivírus correta aplicada, se existir, fazer o levantamento das peculiaridades deste servidor, de acordo com os critérios predefinidos, e repassar as informações à contratante para que sejam tomadas as providências cabíveis.	3	INTERMEDIÁRIA	2h



		R	Garantir a constante atualização de toda a documentação relacionada ao serviço.	3	BAIXA	1h
		R	Gerar relatório semanal com o estado atual de todos os servidores, incluindo definições, infecções, vulnerabilidades, políticas, horários de scans, tempo médio gasto pelos scans, assim como qualquer outra informação que a contratante julgar necessária.	3	BAIXA	2h
R002 R006 R009	Atualização automática de softwares para estações de trabalho e servidores	R	Analisar, mensalmente, as atualizações quanto a sua criticidade e necessidade.	3	MEDIANA	1h
		R	Encaminhar lista de atualizações para Service Desk e Equipe responsável pelo serviço, Administradores de Servidores e Administradores de Serviços. Liberar atualizações para grupo de homologação.	3	INTERMEDIÁRIA	2h
		R	Acompanhar, avaliar e acionar equipe responsável em caso de eventuais problemas gerados pelas atualizações em homologação.	3	INTERMEDIÁRIA	2h
		R	Registrar Solicitação de Mudança com atualizações aprovadas.	3	INTERMEDIÁRIA	1h
		R	Liberar atualizações homologadas para os demais grupos de estações e servidores.	3	INTERMEDIÁRIA	1h
		R	Manter a documentação da tarefa e seus processos.	3	INTERMEDIÁRIA	1h



		R	Monitorar as máquinas que não reportam ao serviço de atualização ou estão desatualizadas, e acionar a equipe responsável.	3	MEDIANA	2h
		R	Elaborar relatórios de máquinas que não conectam ao serviço de atualização e de máquinas em que a atualização não foi instalada.	3	INTERMEDIÁRIA	1h
R004 R006 S001	Monitoramento dos serviços de Data Center	R/P	- Monitoramento de disponibilidade de servidores (com software específico)	3	BAIXA	1h
		R/P	- Monitoramento de disponibilidade de servidores de aplicação (com software específico)	3	BAIXA	1h
		R/P	- Prover relatórios e estatísticas de incidentes relacionados aos servidores	3	BAIXA	24h
R004 R005 R006 R007 R009 R010 R013 S001 S003	Monitoração do Ambiente de Infraestrutura	R/P	Monitorações físicas e lógicas, presenciais e ininterruptas, de equipamentos servidores, serviços e Rede Wan, por meio de visualizações, testes de comunicações e controles automatizados com ferramentas especializadas, análise de logs e outras ferramentas que se fizerem necessárias para execução da atividade (com software específico).	3	MEDIANA	4h
		R/P	Tomar ações imediatas frente a quaisquer problemas detectados com diagnóstico preciso, incluindo documentação das	3	MEDIANA	3h



5

			atividades realizadas.			
		R/P	Zelar e fiscalizar o acesso à sala de servidores e às demais salas com ativos e passivos de rede, acompanhando terceiros e demais autorizados que não sejam técnicos de infraestrutura e efetuando registros de todos os acessos e suas finalidades.	3	MEDIANA	2h
		P	Zelar e fiscalizar o acesso à sala de servidores e às demais salas com ativos e passivos de rede, acompanhando as instalações e desinstalações de equipamentos, verificando se estão devidamente autorizadas, e efetuando registros de todas as ocorrências existentes.	3	MEDIANA	2h
		R/P	- Executar, pela manhã e à tarde, checklist de Disponibilidade dos serviços para todos os ativos lógicos e físicos disponibilizados corporativamente, como servidores, robôs, storages, switches, aplicativos e ferramentas de TI e sistemas de usuários, funcionamento adequado dos aparelhos de climatização da sala de servidores, executando o plano de comunicação sempre que forem	3	INTERMEDIÁRIA	2h
					MEDIANA	2h



Handwritten signature or initials.

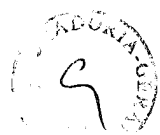
			detectadas falhas, inspeção física dos racks e dos alarmes dos equipamentos da sala de servidores, registrando o resultado e conforme orientações da contratante, executando o plano de comunicação sempre que forem detectadas falhas.			
		R	Registrar ocorrências que interfiram nos acessos ou desempenho dos serviços e executar plano de comunicação conforme procedimentos existentes, sempre que necessário.	3	BAIXA	1h
		R	Ajustar a configuração e efetuar o monitoramento dos softwares de monitoração e desempenho, informando às áreas responsáveis sobre possíveis ocorrências de falhas.	3	BAIXA	2h
		R	Registrar os incidentes detectados de forma automatizada.	3	BAIXA	2h
		R	Gerar e emitir, mensalmente, relatório de disponibilidade e desempenho	3	BAIXA	2 DIAS ÚTEIS
		R	Gerar mensalmente relatório de incidentes.	3	BAIXA	2 DIAS ÚTEIS
		R	Manter documentação da tarefa e de seus processos.	3	BAIXA	4h
R004 R005 R006	Acompanhamento de vulnerabilidades	R/P	Atualizar, quinzenalmente, relação de ativos/serviços	3	INTERMEDIÁRIA	2h
					MEDIANA	2h



R007 R008 R009 R010 R011 R012 R013 S001			passíveis de acompanhamento de vulnerabilidades, por meio de questionamentos à contratante ou de consulta à ferramenta de inventário.			
		R/P	Levantar, quinzenalmente, vulnerabilidades que afetem os ativos utilizados pela ANTT em listas de publicação de vulnerabilidades, em sítios dos fornecedores e em ferramentas internas de scan de vulnerabilidades.	3	MEDIANA	2h
					ALTA	2h
		R	Apresentar, quinzenalmente, relatório descrevendo os resultados do levantamento da atividade 2 desta tarefa, bem como, quando for o caso, correções disponíveis para as vulnerabilidades identificadas de acordo com procedimento estabelecido pela contratante.	3	BAIXA	2h
		R	Garantir a constante atualização de toda a documentação relacionada ao serviço.	3	INTERMEDIÁRIA	1h
R005 R013 S001 S002 S003	Gerenciamento de Administração de Dados	P	Analisar os Modelos de Dados		MEDIANA	4h
		P	Elaborar Melhorias na metodologia e nos padrões de Modelagem de Dados	3	ALTA	4h
		P	Promover a integração dos dados entre os banco de dados	3	ESPECIALISTA	8h
R013 S001 S002	Gerenciamento dos Dados e Informações	P	Criação de Painéis	3	MEDIANA	20h
		P	Definição das tabelas multidimensionais	3	ALTA	40h



		P	Definição de Dados Mestres	3	ALTA	40h
R013 S001 S002 S003	Gerenciamento de Banco de Dados	P	Criação de Bancos de Dados	3	MEDIANA	4h
			Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados		ALTA	4h
			Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts		INTERMEDIARIA	2h
			Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados		ALTA	4h
			Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados		MEDIANA	2h
			Manutenção de Banco de Dados		ALTA	2h
R006 R007 R008 R009 R010 R011 S001 S002 S003	Atualizações dos recursos de TI	R/P	- Introdução e integração de novas tecnologias	3	BAIXA	32h
		R/P	- Instalação e configuração de novos hardwares e softwares	3	INTERMEDIARIA	12h
					MEDIANA	12h
P	- Aplicação de atualizações, patches ou modificações de configuração nos sistemas operacionais, softwares, sistemas, firmware, etc;	3	MEDIANA	24h		
R006 R007 S001 S003	Racks de Rede	R/P	Documentar e notificar a Seção de Gerenciamento de Redes sobre outras inadequações existentes nos racks que precisem se resolvidas.	3	BAIXA	1h
		R/P	Elaborar relatório com o registro das atividades mensais contendo, no mínimo, data da verificação, identificação do rack, identificação do responsável pela verificação e registro das inadequações.	3	BAIXA	4h



R006 R008 R009 R011 S001 S004	Instalar e Configurar Equipamentos para Serviços de Processamento de Informações	P	Criar / Configurar serviço DHCP.	3	INTERMEDIÁRIA	4h
		P	Manutenção de serviço DHCP	3	INTERMEDIÁRIA	1h
		P	Manutenção de serviço de DNS – Interno e Externo (primário e secundário).	3	INTERMEDIÁRIA	2h
		P	Manutenção de acessos a VPN	3	INTERMEDIÁRIA	1h
		P	Manutenção de VLANs.	3	MEDIANA	1h
		P	Criar, alterar e excluir perfil de acesso à transferência de arquivos.	3	BAIXA	1h
		P	Manutenção de servidor de transferência de arquivos	3	INTERMEDIÁRIA	1h
		P	Realizar manutenção corretiva e preventiva em Sistemas Operacionais do servidor	3	MEDIANA	8h
		P	Configurar backup (por servidor)	3	MEDIANA ALTA	24h 2h
R006 R009 S003	VIRTUALIZAÇÃO	P	Gerenciar ambiente virtualizado (com software específico)	3	INTERMEDIÁRIA	1h
R006 R008 S001	Segurança da Informação	P	Implementar Firewalls	3	ALTA	40h
			Inclusão ou Atualização de Regras de Firewall			4h
			Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso VPN			4h
		P	Modificação dos Perfis e Atributos de Acesso VPN	3	MEDIANA	4h
			Implementar Proxy			40h
			Inclusão ou Atualização de Regras de Proxy			4h
		P	Implementar DMZ	3	ALTA	24h
P	Configurar mecanismos de criptografia de mensagens e autenticação de usuários, emails, servidores, etc.	3	ALTA	12h		



9

R008 R011	Restrições	P	Autorização de acesso a conteúdos bloqueados	3	INTERMEDIÁRIA	1h
R004 R005 R005 R006 R007 R008 R009 R010 R011 R013 S001	Monitoração e correlacionamento de eventos em ferramentas de segurança	P/R	Efetuar diariamente a consolidação dos eventos e logs gerados pelas ferramentas de controle de segurança disponibilizadas pela contratante.	3	MEDIANA	2h
		P/R	Efetuar diariamente triagem, análise e correlação entre eventos e logs gerados pelas ferramentas de controle de segurança, gerando relatório contendo as vulnerabilidades e problemas identificados, criticidade e número de ocorrências, além de proposta de correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento das ferramentas. Aplicar aquelas previamente autorizadas e/ou orientadas pela contratante.	3	MEDIANA	2h
		P/R	Documentar solução em formulário apropriado.	3	BAIXA	2h
		P/R	Elaborar mensalmente relatório gerencial, baseado na consolidação de todos os relatórios gerados pelas atividades deste serviço durante o período.	3	BAIXA	2h
		P/R	Garantir a constante atualização de toda a documentação relacionada ao serviço.	3	BAIXA	1h
		R006 R008 R009	Segurança da Informação	P	- Realizar manutenção de Firewalls	3



S001		P	- Implementar filtros de conteúdo	3	ALTA	40h
		P	-Realizar manutenção de filtros de conteúdo	3	ALTA	1h
		P	- Realizar manutenção de Proxy	3	ALTA	1h
		P	- Realizar manutenção de DMZ	3	ALTA	1h
		P	Implementar Normas, Políticas e Metodologias	3	MEDIANA	20h
		R/P	Monitoramento dos Indicadores de Segurança da Informação	3	MEDIANA	20h
R005 R011 R012 S001	Serviços de EMAIL	P	Efetuar triagem e o tratamento de mensagens de spam/phishing e malwares de acordo com procedimentos estabelecidos pela contratante.	3	MEDIANA	2h
			Elaborar mensalmente relatório gerencial, baseado no resultado da execução da serviço durante o período.	3	BAIXA	2h
			Garantir a constante atualização de toda a documentação relacionada ao serviço.	3	BAIXA	1h
			Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Email	3	BAIXA	2h
			- Configuração de cota de armazenamento	3	INTERMEDIÁRIA	1h
			- Configuração de Blacklist de domínio de email	3	MEDIANA	1h
			- Manutenção de lista de e-mail	3	INTERMEDIÁRIA	1h
			- Manutenção de domínios e-mail.	3	INTERMEDIÁRIA	1h
R005 R011 S001	Domínio AD	P	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio	3	MEDIANA	2h
			Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio	3	BAIXA	2h



			Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio	3	MEDIANA	4h	
R008 R009 R011 R012 S001 S003	Diretório LDAP	P	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso no Diretório LDAP	3	MEDIANA	2h	
			Criação, Inativação e Exclusão de Conta do Diretório LDAP	3	ALTA	2h	
			Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais do	3	ALTA	2h	
			Diretório LDAP	3	ALTA	2h	
	IDM	P	Modificação nos Perfis e Atributos do IDM	3	MEDIANA	2h	
			Criação, Inativação e Exclusão de Conta IDM	3	MEDIANA	2h	
	Portais Corporativos	P	Modificação nos Perfis e Atributos de Conta dos Portais Corporativos	3	ALTA	4h	
			Criação, Inativação e Exclusão da Conta dos Portais Corporativos	3	ALTA	2h	
	Perfil de Acesso Web	P	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso Web	3	MEDIANA	2h	
			Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso Web	3	MEDIANA	2h	
	Políticas de Domínio	P	Inclusão de Políticas de Domínio	3	MEDIANA	4h	
			Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio	3	ALTA	4h	
	R005 R006 R008 R011 R012 S003	Gerenciamento de Arquivos	P	- Criação de pastas	3	BAIXA	1h
				- Autorização de acesso a grupos e usuários.	3	BAIXA	1h
- Bloqueio de extensões				3	BAIXA	1h	
- Emitir relatórios, semanalmente, de uso dos recursos;				3	BAIXA	8h	
- Auditoria de segurança (com software específico)				3	MEDIANA	4h	
R009 R013 S001	Serviços WEB	P	- Manutenção e atualização dos serviços Web.	3	MEDIANA	1h	



9

S003			- Auditoria e estatística de acesso dos serviços Web (com software específico)	3	MEDIANA	4h
R005 R006 R008 R009 R012 S001 S002 S003	Servidores de Aplicações	P	Configuração de Servidores de Aplicações	3	ESPECIALISTA	6h
			Gerenciamento de Aplicações (Implantação)	3	ALTA	4h
			Gerenciamento de Aplicações (Atualização, Correção, Remanejamento, Exclusão)	3	ALTA	4h
			Gerenciamento de Ferramentas de Aplicações (Instalação)	3	ESPECIALISTA	4h
			Gerenciamento de Ferramentas de Aplicações (Atualização, Correção, Exclusão)	3	MEDIANA	3h
			Revisão de Planos de Implantações	3	MEDIANA	3h
			Gerenciamento de IIS, JBOSS, APACHE e TOMCAT (Instalação)	3	ESPECIALISTA	6h
			Gerenciamento de IIS, JBOSS, APACHE e TOMCAT (Atualização, Configuração, Correção de erros)	3	ESPECIALISTA	4h
			Gerenciamento de Softwares (Instalação, Atualização, Configuração, Correção de erros)	3	MEDIANA	4h
R006 S003	Administração de Storage	P	Criação de Unidade Lógica em Storage	3	ESPECIALISTA	12h
			Otimização de Performance em Storage	3	ESPECIALISTA	10h
			Realocação de Espaço Físico em Storage	3	ESPECIALISTA	6h
R006 S001 S003	Restore de Arquivos Corporations	P	Controlar o armazenamento de mídias.	3	INTERMEDIÁRIA	1h
		R/P	Manter a documentação da tarefa e seus processos.	3	BAIXA	1h

		R/P	Monitorar e executar as demandas de restauração de arquivos dos equipamentos servidores até 500MB	3	MEDIANA	4h
		R/P	Monitorar e executar as demandas de restauração de arquivos dos equipamentos servidores de 500MB até 5GB	3	MEDIANA	10h
		R/P	Monitorar e executar as demandas de restauração de arquivos dos equipamentos servidores acima de 5GB	3	INTERMEDIÁRIA	24h
		R/P	Transportar para armazenamento off-site as mídias de segurança.	3	INTERMEDIÁRIA	2h
		R/P	Gerar relatório mensal dos atendimentos de restaurações de arquivos.	3	BAIXA	2h
R005 R006 R009 R013 S001 S003	Execução de Rotinas de Backup	p	Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup	3	ALTA	2h
			Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais		ALTA	2h
			Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas de Arquivos		ALTA	2h
			Execução de Rotinas Diárias para Backup de Bancos de Dados		ESPECIALISTA	2h
R005 R012	Melhoria de Processos	p	Análise e revisão de procedimento e processos	3	ALTA	16h
			Modelagem de procedimentos e processos		ALTA	16h
			Implantação ou melhoria de procedimentos e processos		ALTA	16h
R005 R012	Apoio a Governança	p	Apoio técnico na iniciação do projeto	3	ALTA	16h

		Apoio ao Planejamento do projeto	ALTA	24h
		Apoio a Execução do Projeto	ALTA	40h
		Apoio no Monitoramento e Controle do projeto	ALTA	40h
		Apoio ao Encerramento do Projeto	ALTA	8h

SERVIÇOS PROJETIZADOS

TIPO DE SERVIÇO	MACRO-PROJETOS	SUB-ÁREA DE PROJETOS	PROJETOS	COMPLEXIDADE	NMS
PROJETIZADO (P001 A P014)	Projetos de Services Desk	Estações de Trabalho	Desktop	BAIXA	30 DIAS
			Notebooks	BAIXA	30 DIAS
			Tablets	INTERMEDIARIA	30 DIAS
			Smarthphone	MEDIANA	30 DIAS
			Modem	BAIXA	30 DIAS
		Atendimento e Softwares de usuários	Atendimento	MEDIANA	30 DIAS
			Software Corporativo	MEDIANA	30 DIAS
		Impressão	Impressoras	MEDIANA	30 DIAS
			Suprimentos	MEDIANA	30 DIAS
	Projetos de Redes e Segurança	Redes	WAN	ALTA	60 DIAS
			LAN	ALTA	30 DIAS
			WIFI	ALTA	45 DIAS
		Datacenter	Datacenter	ALTA	60 DIAS
			Storage	ESPECIALISTA	60 DIAS
			Cloud	ALTA	45 DIAS
			Servidores	ALTA	60 DIAS
			Virtualização	ESPECIALISTA	60 DIAS
		Segurança	Anti-Virus	MEDIANA	30 DIAS
			Firewall	ESPECIALISTA	45 DIAS



			DDOS/IPS	ESPECIALISTA	45 DIAS	
			VPN	ALTA	30 DIAS	
			Protocolos	ALTA	30 DIAS	
			Certificados	ALTA	30 DIAS	
			Anti-Spam	ALTA	30 DIAS	
	Projetos de Infraestrutura	Infraestrutura	Sistemas Operacionais	ALTA	60 DIAS	
			Servidores de Arquivos	ALTA	60 DIAS	
			Servidores de Aplicação	ALTA	45 DIAS	
			Balanceador	ESPECIALISTA	45 DIAS	
			Sistemas	ALTA	30 DIAS	
		Colaboração	Correio Eletrônico	ALTA	30 DIAS	
			Acesso	BAIXA	30 DIAS	
			Videoconferência	ALTA	60 DIAS	
		Operação e Monitoramento	Operação	BAIXA	30 DIAS	
			Monitoramento	BAIXA	30 DIAS	
		Projetos de Banco de Dados	Business Intelligence	Bancos Corporativos	ALTA	60 DIAS
				Análise de Negócio	ALTA	30 DIAS
	ETL			ALTA	10 DIAS	
	Administração de Dados		Qualidade	ALTA	30 DIAS	
			Análise de Negócio	ALTA	30 DIAS	
	Banco de Dados		Arquitetura	ESPECIALISTA	45 DIAS	
			Análise de Negócio	ALTA	30 DIAS	
	Big Data		Arquitetura	ESPECIALISTA	60 DIAS	
			Análise de Negócio	ALTA	30 DIAS	
	Dados Mestres		Arquitetura	ESPECIALISTA	60 DIAS	
			ETL	ALTA	10 DIAS	
			Análise de Negócio	ALTA	30 DIAS	





RIBEIRO TRANSPORTES LTDA - ME, 0.208.579/0001-36, 1819372, 04/08/2012, R\$550,00; RODOVIÁRIO CASSIANO LOGÍSTICA E ARMAZENAGEM LTDA, 04.473.144/0001-16, 1714984, 25/01/2012, R\$550,00; RODOVIÁRIO RAMOS LTDA, 25.100.223/0001-51, 1206801, 19/09/2010, R\$550,00; 1835788, 22/06/2012, R\$550,00; ROGERIO TADEU ROTH, 216.856.220-20, 1704681, 27/01/2011, R\$550,00; ROMA PRODUCOES, EQUIPAMENTOS E TRANSP LTDA - ME, 07.198.297/0001-90, 1822407, 30/04/2012, R\$550,00, RONALDO FERREGUETI - EPP, 00.232.079/0001-86, 1136680, 06/01/2011, R\$550,00; RUBSON CORREIA PORTO, 788.046.048-91, 1856817, 17/02/2012, R\$750,00; SÁVELA TRANSPORTES E SERVIÇOS LTDA - EPP, 79.569.422/0001-32, 1756940, 03/05/2011, R\$750,00; SERGIO LUIZ BRUNELI, 078.802.548-11, 2448408, 20/12/2015, R\$5.000,00; SILVANO BOFF, 718.266.290-68, 1704876, 26/07/2011, R\$550,00; SILVANO ELSO GUIDINI, 017.843.219-90, 686471, 07/02/2008, R\$300,00; THIAGO DA SILVA TELES, 005.680.415-69, 1837377, 29/10/2012, R\$750,00; TIO & SOBRINHO TRANSPORTES LTDA - ME, 02.914.789/0001-11, 1225853, 25/03/2010, R\$550,00; TRANSBARBI FRUTAS LTDA, 03.821.015/0001-09, 1744850, 05/01/2011, R\$1.000,00; TRANSCABRAL MATAO LTDA - ME, 02.584.189/0001-32, 1833431, 15/02/2012, R\$1.000,00; TRANSCOMSIL - TRANSP RODOV DE CARGAS LTDA - ME, 07.679.192/0001-53, 1738673, 13/06/2012, R\$550,00; TRANSMENON COMERCIO E SERVICOS - EIRELI - ME, 04.254.433/0001-24, 1193372, 30/06/2010, R\$750,00; TRANSPORTADORA BUSTETI MANSOLI LTDA, 88.367.925/0001-16, 1759358, 09/12/2012, R\$5.000,00; TRANSPORTADORA GLOBAL LTDA - ME, 11.815.469/0001-03, 1738101, 01/08/2012, R\$1.500,00; TRANSPORTADORA ORBITA LTDA - ME, 05.420.752/0001-25, 1837349, 10/11/2012, R\$550,00; TRANSPORTES DIAS LTDA - ME, 02.955.840/0001-33, 2420415, 31/08/2013, R\$550,00; VALBER RODRIGUES DA SILVA, 839.051.893-72, 1205481, 08/08/2012, R\$550,00; VALCENIRA MARIA ALVARENGA BARBOSA, 091.880.897-97, 1817805, 06/11/2012, R\$550,00; VIACAÇÃO VOLTAÇÃO LTDA, 12.399.991/0001-38, 1225254, 21/03/2011, R\$1.000,00; 1225256, 21/03/2011, R\$550,00; WILLIAM RAMALHO DA SILVA, 224.220.978-71, 2441277, 08/09/2015, R\$5.000,00.

FLÁVIA ROCHIA MELO
Gerente de Processamento de Autos de Infração e Apoio à Jari

EDITAL DE NOTIFICAÇÃO Nº 152 /2017 - RNR/TC

A AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT, no uso de suas atribuições e para os fins previstos na Lei nº 11.442, de 5 de janeiro de 2007, e suas alterações, e na Resolução ANTT nº 5.083, de 27 de abril de 2016, NOTIFICA as pessoas físicas e jurídicas abaixo relacionadas, para ciência da atuação de infração por inobservância das disposições previstas nas Resoluções nº 437/2004, nº 1737/2006, nº 3056/2009 e nº 4799/2015, por infração às normas referentes ao Registro Nacional de Transportadores Rodoviários de Carga - RNR/TC. Eventual Defesa deverá ser encaminhada, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da publicação deste edital no D.O.U., nos termos do art. 83, da Resolução nº 5.083/16, mediante requerimento, por escrito, à GERÊNCIA DE PROCESSAMENTO DE AUTOS DE INFRAÇÃO E APOIO À JARI - GEAUT/SUFIS/ANTT - e encaminhado para a Sede da ANTT, situada no Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES, lote 10, trecho 03, Projeto Orla Polo 8 - Brasília-DF - CEP: 70200-003. Brasília, 19 de julho de 2017.

NOME DO INFRATOR, Nº CNPJ/CPF, Nº AUTO, DT. INFRAÇÃO; (CERÂMICA CNA) FRANCISCO BENONE SANT'ANA - ME, 09.570.903/0001-82, 1201432, 28/08/2013; ADRIANO ALVES RODRIGUES, 070.848.307-07, 1818708, 22/06/2013; AGROPECUÁRIA PRIMAVEIRA DO OESTE LTDA, 15.479.979/0001-08, 1847795, 19/06/2013; ALEXANDRA ANTES PEREIRA SALEIRO, 000.534.350-01, 1743150, 27/11/2012; ANA-MAR COMERCIAL DE BEBIDAS LTDA ME, 02.836.586/0001-54, 2822910, 27/05/2016; ANTONIO MARCOS ENAES, 913.724.374-67, 1827899, 10/11/2012; AQUADELTA AGROINDUSTRIAL S/A, 10.819.196/0001-02, 2420417, 31/08/2013; ADEMIR GALO DOS SANTOS, 356.669.945-49, 1860566, 18/07/2013; C. B. DE ARAÚJO NETO - ME, 08.324.988/0001-56, 2429431, 12/09/2013; CERAMIACA JANE LTDA ME, 09.023.016/0001-94, 1741843, 23/07/2013; DIAS E GARCIA TRANSPORTES LTDA, 10.708.706/0001-66, 1742757, 19/09/2012; EDILA DAIVANA DE ANDRADE, 003.039.191-16, 2457821, 21/08/2013; EDVIAN G. OTENIO & CIA LTDA - EPP, 07.718.305/0001-82, 1824795, 15/05/2013; ELLY JOSE CORREIA, 619.920.709-20, 1838353, 28/07/2013; EVÂNDR A DA SILVA, 699.404.360-68, 2077263, 10/08/2012; EXATA TRANSPORTES LTDA, 10.652.688/0001-48, 1860990, 12/11/2012; FISCHMANN COMERCIO DE PEÇAS E SERVIÇOS LTDA, 10.476.320/0001-76, 1733721, 16/08/2012; FIMACS - COMERCIO DE CERVEJA LTDA - ME, 12.966.208/0001-49, 1759059, 28/09/2012; FRANCISCO LUCIANO GONCALVES MOREIRA - ME, 08.074.406/0001-20, 1837700, 20/07/2013; GEANDRO DANTAS DIAS, 225.098.578-27, 1741797, 03/10/2012; HUGO CENTURIAO ENCISO, 845.531.131-49, 2414902, 13/11/2012; IDALINA CARVALHO BARCELOS, 11.091.671/0001-21, 2415046, 13/06/2013; INDUSTRIAL E COMERCIO DE RACOES CRIACAO LTDA, 09.578.617/0001-63, 175890, 14/07/2013; JOAO ALFREDO RODRIGUES GONZALES, 13.390.259/0001-38, 1831859, 03/09/2012; JOAO BATISTA CORREA DE CASTRO, 245.348.205-00, 1701307, 08/09/2012; JOAQUIM GENÉZIO TORRES, 025.664.724-08, 1823009, 23/09/2012; JOSE AILTON LOURENCO DE LUCENA, 431.137.424-49, 1822239, 31/07/2012; MARIZELIA BARBOZA, 178.504.366-87, 1140477, 14/08/2012; MI DE ALBUQUERQUE SILVA ME,

11.803.334/0001-10, 1860597, 23/11/2013; P J LOPES - ME, 93.044.303/0001-97, 2077239, 04/10/2012; PARELHAS TRANSPORTES RODOVIÁRIO DE CARGAS LTDA, 00.976.147/0001-11, 1840687, 07/05/2013; PINHEIRO COMERCIO DE CEREJAIS E TRANSPORTES EIRELI, 09.686.102/0001-87, 2444073, 21/06/2013; R L LOGISTICA DE TRANSPORTES LTDA - ME, 11.627.030/0001-49, 1838718, 08/12/2012; RENATO GOMES RODRIGUES DA SILVA TERRAPLANAGEM, 07.591.322/0001-00, 2413003, 09/01/2013; RODO - DUTRA IMPLEMENTOS RODOVIARIOS LTDA - EPP, 00.504.747/0001-87, 1185216, 07/08/2012; 1185214, 07/08/2012; S S TRANSPORTE DE MATERIAIS LTDA - ME, 05.532.605/0001-47, 1717333, 17/10/2013; SAMUEL MIRANDA SANTIAGO - ME, 73.590.879/0001-42, 1846911, 30/06/2013; SANDRA REGINA DILLY - ME, 01.739.491/0001-50, 2079281, 23/07/2013; STT TRANSPORTES LTDA ME, 11.000.016/0001-10, 2411712, 26/06/2013; 2411711, 26/06/2013; TEETOS TECNICA ENGENHARIA E EMPREENDIMENTOS LTDA, 10.711.604/0001-08, 1829480, 30/09/2013; TOP STONE MINERAÇÃO LTDA EPP, 05.797.054/0001-43, 1841661, 11/09/2013; TRANSPORTE E COM DE MADEIRAS DAMACENO LTDA - ME, 04.250.105/0001-50, 2078389, 18/07/2013; VANAMA TRANSPORTES EIRELI - ME, 00.967.324/0001-01, 3055111, 29/07/2016; VAREJÃO DAS FUTAS NORDESTE LTDA, 19.043.172/0001-70, 2418916, 28/11/2013; VAT COMERCIO E TRANSPORTE LTDA - ME, 82.170.978/0001-66, 1823458, 15/09/2012; ZE CARLOS & CARMEM COM. DE PNEUS LTDA, 00.593.645/0001-85, 1839839, 08/05/2013; ZMG TRANSPORTES RODOVIARIOS DE CARGAS, 14.630.775/0001-55, 2438253, 11/07/2013.

FLAVIA ROCHA MELO
Gerente de Processamento de Autos de Infração e Apoio à Jari

EDITAL DE NOTIFICAÇÃO Nº 155 /2017 PASSAGEIROS

A AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT, no uso de suas atribuições e para os fins previstos na Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001, e suas alterações, e na Resolução ANTT nº 5.083, de 27 de abril de 2016, NOTIFICA as pessoas físicas e jurídicas abaixo relacionadas, para ciência da notificação da penalidade de multa por inobservância das disposições previstas no Decreto 2521/98, e nas Resoluções nº 233/2003 e 3075/2009, por infração às normas referentes ao Transporte Interstadual e Internacional de Passageiros. Eventual Recurso deverá ser encaminhado, no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da publicação deste edital no D.O.U., nos termos do art. 84, da Resolução nº 5.083/16, mediante requerimento, por escrito, à GERÊNCIA DE PROCESSAMENTO DE AUTOS DE INFRAÇÃO E APOIO À JARI - GEAUT/SUFIS/ANTT - e encaminhado para a Sede da ANTT, situada no Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES, lote 10, trecho 03, Projeto Orla Polo 8 - Brasília-DF - CEP: 70200-003. A guia de pagamento (2ª via da notificação da penalidade) poderá ser solicitada em qualquer unidade da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT (www.antt.gov.br). Exauridas as instâncias administrativas, o não pagamento da multa acarretará na inscrição do devedor no Cadastro Informativo de Crédito não Quitados do Setor Público Federal - CADIN e na Dívida Ativa da ANTT, com consequente execução judicial, transcorrido o prazo de 90 dias da publicação desta notificação. Brasília, 19 de julho de 2017.

NOME DO INFRATOR, Nº CNPJ/CPF, Nº AUTO, DT. INFRAÇÃO, VALOR;

BRASIL CENTER TURISMO LTDA - EPP, 14.441.038/0001-04, 1440142, 17/07/2013, R\$3.048,50; C. M. TRANS - ME, 13.362.792/0001-96, 1456144, 31/10/2012, R\$1.524,25; EMPRESA SANTO ANTONIO TRANSPORTE E TURISMO LTDA, 01.496.611/0001-35, 873144, 23/06/2010, R\$1.524,25; 873166, 02/07/2010, R\$1.524,25; 1440889, 12/07/2011, R\$4.572,75; 7302, 27/07/2011, R\$4.572,75; 1440847, 10/08/2011, R\$4.572,75; 1441478, 05/08/2011, R\$6.097,00; 1483673, 28/12/2012, R\$4.245,48; 1450249, 26/08/2011, R\$5.660,64; 1450222, 19/08/2011, R\$5.660,64; EXPRESSO PANAM TRANSPORTE E TURISMO LTDA - ME, 09.262.248/0001-03, 1445998, 06/12/2011, R\$6.097,00; 1433857, 01/03/2011, R\$1.524,25; FABIO CARVALHO DOS SANTOS SILVA - TURISMO - ME, 11.852.733/0001-70, 1434293, 06/12/2011, R\$6.097,00; 1434559, 28/09/2011, R\$6.097,00; 28/09/2011, R\$6.097,00; IRISTUR TRANSPORTES E TURISMO LTDA - ME, 72.592.215/0001-50, 1456161, 17/10/2012, R\$6.097,00; L. C. DOS SANTOS SILVA - TURISMO - ME, 10.831.192/0001-31, 1448301, 24/02/2011, R\$6.097,00, 823716, 24/01/2010, R\$6.097,00; MAGALHAES & MANSUR COM E IMPORTACAO LTDA - EPP, 09.053.663/0001-49, 832008, 12/06/2009, R\$1.524,25; MASTER POINT TURISMO LTDA - EPP, 14.301.161/0001-20, 2371021, 27/07/2013, R\$1.415,16; RAPIDO GIRASSOL TRANSPORTES LTDA, 03.103.828/0001-63, 1464469, 24/09/2012, R\$1.415,16; RJ DE MACAE TRANSPORTE LTDA - ME, 32.281.123/0001-34, 765779, 12/02/2010, R\$6.097,00; SOL NASCENTE TRANSPORTE E TURISMO LTDA - ME, 11.113.820/0001-06, 1445995, 06/12/2011, R\$6.097,00, 1442865, 19/01/2011, R\$3.048,50; TERRA E SOL TRANSPORTES E TURISMO LTDA - ME, 10.916.000/0001-90, 1482443, 16/11/2012, R\$5.660,64; VIACAÇÃO NOSSA SENHORA DE MEDIANEIRA LTDA, 76.685.833/0001-03, 791625, 15/09/2009, R\$4.572,75; 790567, 21/09/2009, R\$2.170,12; 26/02/2010, R\$6.744,48; 819580, 17/08/2009, R\$4.572,75; 855681, 01/02/2011, R\$5.058,36; 855078, 04/06/2011, R\$6.744,48; 885865, 11/01/2012, R\$1.686,12; 885834, 08/02/2012, R\$1.686,12; 885882, 10/02/2012, R\$6.744,48; 885888, 11/02/2012, R\$6.744,48; 885847, 21/02/2012, R\$6.744,48; 885923, 04/04/2012, R\$1.524,25; 885936, 27/06/2012, R\$6.097,00; 885934, 26/06/2012, R\$6.097,00; 886032, 08/07/2012, R\$4.572,75; 886031, 08/07/2012, R\$1.524,25; 886066, 13/07/2012,

R\$4.572,75; 886094, 27/07/2012, R\$1.524,25; 886099, 14/08/2012, R\$1.524,25; 886106, 31/08/2012, R\$4.572,75; 886080, 24/08/2012, R\$4.572,75; 886107, 05/09/2012, R\$4.572,75; 1461417, 17/10/2013, R\$6.097,00; 126011, 10/03/2010, R\$6.744,48; 1443030, 21/01/2011, R\$4.572,75; 4878, 05/04/2010, R\$3.048,50; 1441711, 07/02/2011, R\$4.572,75; 1439706, 26/01/2012, R\$4.572,75; 1484569, 13/03/2012, R\$4.572,75; 1460939, 15/03/2012, R\$4.572,75; 1484574, 15/03/2012, R\$4.572,75; 1458187, 26/04/2011, R\$1.524,25; 1497910, 15/03/2012, R\$6.097,00; 1497906, 14/03/2012, R\$6.097,00; 1452196, 02/04/2011, R\$4.572,75; 1451049, 01/04/2011, R\$1.524,25; 859198, 12/05/2011, R\$1.524,25; 1452187, 18/03/2011, R\$4.572,75; 1461045, 16/04/2012, R\$3.048,50; 1463405, 11/05/2012, R\$6.097,00; 2711, 15/09/2007, R\$1.524,25; 9236, 30/03/2012, R\$1.524,25; 904149, 03/12/2010, R\$6.097,00; 1450863, 01/12/2010, R\$6.097,00; 1441933, 15/12/2010, R\$4.572,75; 1441934, 15/12/2010, R\$4.572,75; 1489628, 07/10/2011, R\$4.572,75; 1489627, 07/10/2011, R\$4.572,75; 1456358, 13/08/2012, R\$1.524,25; 1474534, 13/08/2012, R\$1.524,25; 126005, 13/11/2009, R\$6.097,00; VIALLUZ VIACAÇÃO LUZIANIA LIMITADA, 00.164.699/0001-25, 2653304, 10/10/2013, R\$3.048,50.

FLÁVIA ROCHIA MELO
Gerente de Processamento de Autos de Infração e Apoio à Jari

EDITAL DE NOTIFICAÇÃO Nº 157/2017 VALE-PEDAGOGO

A AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT, no uso de suas atribuições e para os fins previstos na Lei nº 10.209, de 23 de março de 2001, e suas alterações, e na Resolução ANTT nº 5.083, de 27 de abril de 2016, NOTIFICA as pessoas físicas e jurídicas abaixo relacionadas, para ciência da atuação de infração por inobservância das disposições previstas nas Resoluções nº 106/2002, nº 673/2004 e 2885/2008, por infração às normas referentes ao Vale-Pedagogo Obrigatório. Eventual Defesa deverá ser encaminhada, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da publicação deste edital no D.O.U., nos termos do art. 83, da Resolução nº 5.083/16, mediante requerimento, por escrito, à GERÊNCIA DE PROCESSAMENTO DE AUTOS DE INFRAÇÃO E APOIO À JARI - GEAUT/SUFIS/ANTT - e encaminhado para a Sede da ANTT, situada no Setor de Clubes Esportivos Sul - SCES, lote 10, trecho 03, Projeto Orla Polo 8 - Brasília-DF - CEP: 70200-003. Brasília, 19 de julho de 2017.

NOME DO INFRATOR, Nº CNPJ/CPF, Nº AUTO, DT. INFRAÇÃO, VALOR;
CORUIJAO TRANSPORTES LTDA - ME, 14.251.986/0001-87, 466769, 09/08/2012, R\$550,00; FLORA DISTRIB DE PROD. DE HIGIENE E LIMPEZA LTDA, 11.852.585/0003-56, 466688, 08/08/2012, R\$550,00; MARCOS FAVILLA, 323.739.969-87, 466378, 02/08/2012, R\$550,00; RODOPRIMA TRANSPORTES EIRELI, 07.309.887/0002-24, 466539, 06/08/2012, R\$550,00; 466585, 05/08/2012, R\$550,00; 466519, 05/08/2012, R\$550,00; TRANSPORTADORA RAPIDO AVENTUREIRO LTDA - EPP, 62.000.179/0001-34, 466602, 06/08/2012, R\$550,00; TRANSPORTES BOTUVERA LTDA, 78.261.252/0004-04, 466617, 06/08/2012, R\$550,00; TRANSWEST TRANSPORTES LTDA, 67.375.055/0005-80, 466590, 05/08/2012, R\$550,00.

FLÁVIA ROCHIA MELO
Gerente de Processamento de Autos de Infração e Apoio à Jari

SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO GERÊNCIA DE LICITAÇÃO E CONTRATOS

EXTRATO DE CONTRATO Nº 12/2017 UASG 393001

Processo: 50500204704201622.
PREGÃO SISPP Nº 7/2017. Contratante: AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTES - TERRESTRES - ANTT. CNPJ Contratado: 0711299000196. Contratado: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA. Objeto: Prestação de serviços de atendimento remoto e presencial ao usuário e suporte ao ambiente computacional. Fundamento Legal: Lei 8.666/1993, Lei 10.520/2002. Vigência: 17/07/2017 a 17/07/2018. Valor Total: R\$4.396.721,28. Fonte: 174039282 - 2017NE809020. Data de Assinatura: 12/07/2017.

(SICON - 19/07/2017) 393001-39250-2017NE800152

COMPANHIA DOCAS DO ESPÍRITO SANTO

EXTRATO DE REGISTRO DE PREÇOS

Ata de Registro de Preços Nº 12/2017
Processo: PE nº: 920/2017
Pregão Eletrônico nº: 006/2017
Partes: Companhia Docas do Espírito Santo - CODESA e a Gráfica Dossi LTDA-ME.
Objeto: Registro de Preços para execução dos serviços de diagramação, formatação e confecção de serviços gráficos diversos, com gravação em CTP (Computer to Plate), para materiais coloridos e fotolitos (para matérias de 1 a 2 cores), com apresentação de provas, impressão digital e/ou offset para produção de folders/ panfletos/ revistas/ livros/ cartilhas e outros materiais gráficos, incluindo confecção de arte final e acabamentos afins, visando ao atendimento dos diversos setores da CODESA. Dá-se a presente Ata de Registro de Preços o valor global de R\$ 189.000,00 (cento e oitenta e nove mil reais).

Este documento pode ser verificado no endereço eletrônico http://www.in.gov.br/autenticidade.html, pelo código 00032017072000117

Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001, que instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

