



Escola Nacional de Administração Pública

CONTRATO Nº 01/2023

CONTRATO Nº 01/2023 QUE ENTRE SI CELEBRAM A FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - ENAP E A EMPRESA CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A.

PROCESSO Nº 04600.003192/2022-11

A **FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - Enap**, instituída por força da Lei nº 6.871, de 03 de dezembro de 1980, e alterada pela Lei nº 8.140, de 28 de dezembro de 1990, vinculada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, com sede no Setor de Áreas Isoladas Sudoeste nº 02-A, nesta capital, inscrita no CNPJ sob o nº 00.627.612/0001-09, neste ato representada pelo seu Presidente Substituto, o Senhor **Paulo Marques**, CPF nº ***.793.318-**, carteira de identidade sob o nº x.x40.1xx SSP/DF, residente nesta capital, designado pela Portaria nº 8, de 03 de janeiro de 2023, com atribuições conferidas pelo Estatuto aprovado pelo Decreto nº 10.369, de 22 de maio de 2020, e com competência delegada pela Portaria ME nº 7.081, de 9 de agosto de 2022, a seguir denominada simplesmente **CONTRATANTE** e a empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A.**, inscrita no CNPJ nº 07.171.299/0001-96, sediada na SHN - Quadra 02 - Bloco F - Ed. Executive Office Tower - 17º Andar - Asa Norte. CEP: 70702-906 - Brasília/DF, neste ato representada por seus Administradores/Vice-Presidentes, **Antônio Jorge Soares de Souza**, Carteira de Identidade sob o nº x.048.xxx SSP-DF, CPF sob o nº xxx.912.807-xx e **Elton Eduardo de Lima**, Carteira de Identidade sob o nº xx43440xx, DETRAN-RJ, CPF nº xxx.726.147-xx, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o que consta no Processo nº 04600.003192/2022-11, 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, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa Seges/MP nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº 15/2022(Sei - [0635374](#)), mediante as seguintes cláusulas e condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários da Enap, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI, por posto de serviço, com desconto por níveis mínimos de serviço, sem garantia de consumo mínimo, com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento, conforme condições, quantidades e exigências 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.

1.3. Objeto da contratação:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado Anual	Valor Estimado 30 Meses
1	Serviços continuados de atendimento remoto à usuários internos e externos (1º Nível), com fornecimento de plataforma omnichannel para controle do atendimento	Mês	30	R\$57.642,90	R\$691.714,80	R\$1.729.287,00

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 30 (trinta) meses, com início na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e seja observado o disposto no Anexo IX da IN Seges/MP nº 05, de 2017, atentando, em especial para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- 2.1.1. esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.1.2. seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.3. seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.4. seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.1.5. haja manifestação expressa da Contratada informando o interesse na prorrogação;
- 2.1.6. seja comprovado que a Contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

2.2. A Contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor total da contratação é de R\$1.729.287,00 (um milhão, setecentos e vinte e nove mil duzentos e oitenta e sete reais).

3.2. 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.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à Contratada dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

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 2022, na classificação abaixo:

- 4.1.1. UGR: 110788 - DGI
- 4.1.2. Fonte: 0100 - Recursos do Tesouro - exercício Corrente/Recursos Ordinários
- 4.1.3. Programa de Trabalho: 04.122.0032.2000.0001 - Administração da Unidade/Nacional.

- 4.1.4. Elemento de Despesa: 3.3.90.40 - Despesas Correntes/Outras Despesas Correntes/Aplicações Diretas/Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica.
- 4.1.5. Plano Orçamentário: 0002 - Despesas Gerais da Administração.
- 4.1.6. Nota de Empenho: 2023 NE 400014 (Sei - [0658485](#)).

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes 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 – PAGAMENTO

5.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento provisório e definitivo do serviço, nos seguintes termos:

5.1.1. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o adimplemento da parcela (prestação do serviço mensal), a contratada deverá entregar relatório dos serviços prestados e toda a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações contratuais, inclusive as previdenciárias, fiscais e trabalhistas previstas na IN SEGES/MPDG nº 05/2017, quando será realizado o recebimento provisório.

5.1.2. Para efeito de recebimento definitivo, o Fiscal Técnico do Contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao Gestor do Contrato.

5.1.3. A contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, cabendo à fiscalização indicar, caso necessário, redimensionamento de pagamento conforme o cálculo do indicador de resultado da contratada.

5.1.4. O montante a ser pago será calculado com base no valor total para prestação dos serviços, deduzidos os descontos por desempenho, conforme os Níveis Mínimos de Serviço. Os indicadores de desempenho atuarão como fator redutor do valor total a ser pago, caso não sejam atingidas as metas definidas. As informações da medição mensal deverão ser previamente repassadas pela CONTRATADA via relatório mensal, em formato a ser pactuado com a Enap.

5.1.5. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA encaminhará à Enap, após cada período mensal de prestação, um relatório com descritivos dos serviços executados, o qual deverá ser aprovado pela equipe de fiscalização contratual. Somente após aprovação do relatório, através do Termo de Recebimento Definitivo, a contratada poderá emitir a Fatura.

5.1.6. A dedução de valores decorrentes do não atingimento das metas não coincide ou prejudica a aplicação de sanções à CONTRATADA, pela não execução ou falha na prestação dos serviços.

5.1.7. O Fiscal Administrativo deverá verificar as rotinas previstas no Anexo VIII-B da IN SEGES/MP nº 5/2017, no que forem aplicáveis à presente contratação, emitindo relatório que será encaminhado ao Gestor do Contrato.

5.1.8. Até o décimo quinto dia útil de cada mês, a CONTRATADA deverá emitir nota fiscal referente a todos os Termos de Recebimento Definitivo das Ordens de Serviço já emitidas e não pagos nos meses antecedentes.

5.2. O pagamento ocorrerá em até dez dias a contar do recebimento da nota fiscal pela equipe de fiscalização do contrato, devidamente atestada por servidor designado para acompanhar e fiscalizar o contrato, conforme o disposto no art. 67 da Lei nº 8.666/93.

5.3. 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; e

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$$I = (TX) \frac{1 - (6/100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

5.4. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão os mesmos restituídos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo a Enap por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA REPACTUAÇÃO

6.1. Visando à adequação aos novos preços praticados no mercado, desde que solicitado pela contratada e observado o interregno mínimo de 1 (um) ano contado na forma apresentada no subitem que se seguirá, o valor consignado no Termo de Contrato será repactuado, competindo à contratada justificar e comprovar a variação dos custos, apresentando memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação do contratante, na forma estatuída no Decreto nº 9.507, de 2018, e nas disposições aplicáveis da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.

6.2. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

6.3. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

6.3.1. Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato.

6.3.2. Para os insumos discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa): do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa.

6.3.3. Para os demais custos, sujeitos à variação de preços do mercado (insumos não decorrentes da mão de obra): a partir da data limite para apresentação das propostas constante do Edital.

6.4. Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno de um ano será computado da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto de nova solicitação. Entende-se como última repactuação, a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada.

6.5. O prazo para a contratada solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fixar os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo contrato, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

6.6. Caso a contratada não solicite a repactuação tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação.

6.7. 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:

6.7.1. Da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra.

- 6.7.2. Do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa, para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa).
- 6.7.3. 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.
- 6.7.4. 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 ao contratante ou à contratada proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula 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.
- 6.8. 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.
- 6.9. 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, Convenção e Dissídio Coletivo de Trabalho.
- 6.10. O contratante não se vincula às disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções Coletivas que tratem do pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.
- 6.11. Quando a repactuação se referir aos custos da mão de obra, a contratada efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo contrato.
- 6.12. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:
- 6.12.1. A partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação.
- 6.12.2. Em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras.
- 6.12.3. 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.
- 6.13. Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.
- 6.14. 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.
- 6.15. O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo contratante para a comprovação da variação dos custos.
- 6.16. As repactuações serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizadas por aditamento ao contrato.
- 6.17. A contratada deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor contratado, como condição para a repactuação, nos termos da alínea K do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DOS SERVIÇOS

- 7.1. A CONTRATADA deverá prestar a garantia técnica dos serviços entregues pelo período de doze meses durante a vigência do contrato, incluindo possíveis renovações contratuais. O prazo será contado a partir do aceite definitivo do produto, o que engloba todos os seus entregáveis.
- 7.1.1. Por entregáveis entendem-se os produtos e artefatos entregues na execução dos serviços, necessários à instalação e execução perfeitas da solução objeto da OS.
- 7.2. Caso a vigência do contrato finalize e não haja renovação, a CONTRATADA será obrigada a prestar garantia por até noventa dias corridos, contados do dia posterior ao último dia de vigência do contrato, a todos os produtos entregues e que ainda se encontram em garantia, desde que não seja ultrapassado o limite de doze meses de garantia total.
- 7.3. A identificação e a comunicação de defeitos dos produtos deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados ser corrigida pela CONTRATADA, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período.
- 7.4. Durante o período de garantia técnica, caberá à CONTRATADA a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados ou decorrentes de integração às soluções de software e ao ambiente computacional da Enap, sem ônus adicional para a Escola.
- 7.5. Para o caso de eventuais defeitos introduzidos pelas manutenções corretivas previstas no item anterior, mesmo os apresentados em outras partes da solução de software, serão aplicados os mesmos critérios quanto à garantia e à correção.
- 7.6. A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados à Enap devido aos defeitos nos produtos, se for o caso.
- 7.7. O direito da Enap à garantia cessará caso o software ou artefato seja alterado pela própria Enap ou por empresa por este autorizada. Caso a própria CONTRATADA realize manutenções no software ou no artefato, permanece o direito da Enap à garantia.

8. CLÁUSULA OITAVA - GARANTIA CONTRATUAL

- 8.1. Será exigida da contratada, no momento da assinatura do contrato, a prestação de garantia contratual pela execução das obrigações assumidas, no valor de 5% do valor contratado, cabendo à contratada optar por uma das modalidades previstas em lei: caução em dinheiro ou título da dívida pública, fiança bancária e seguro-garantia.
- 8.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.
- 8.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 8.3.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas.
- 8.3.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.
- 8.3.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.
- 8.3.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 8.4. Se a garantia for utilizada em pagamento de qualquer obrigação, a contratada se obrigará a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data em que for notificada pela contratante.
- 8.5. Quando se tratar de caução em dinheiro, a contratada fará o devido recolhimento em entidade bancária e conta indicada pela contratante. Em se tratando de fiança bancária, deverá constar do instrumento a renúncia expressa pelo fiador dos benefícios previstos nos arts. 827 e 836 do Código Civil.
- 8.6. Será considerada extinta a garantia:

- 8.6.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato.
- 8.6.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 05/2017.
- 8.7. A contratada autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.
- 8.8. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 8.9. A garantia da contratação somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, conforme estabelecido no art. 8º, VI do Decreto nº 9.507, de 2018, observada a legislação que rege a matéria.
- 8.10. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.
- 8.11. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação:
- 8.11.1. Do pagamento das respectivas verbas rescisórias.
- 8.11.2. Da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços, nos termos da alínea j do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

9. CLÁUSULA NONA - REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Local de execução dos serviços

9.2. A prestação dos serviços ocorrerá nas dependências da ENAP: SAIS ÁREA 2A, Setor Policial Sul, Brasília/DF, CEP 70.610-900

9.3. Poderá ser permitida a execução dos serviços de forma remota, em caráter excepcional, quando no interesse da Enap.

9.4. Requisitos de Atendimento Remoto (N1)

- 9.4.1. O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos no Contrato, Termo de Referência e Anexos, com o apoio de consultas à base de conhecimentos e com a utilização de ferramenta de acesso remoto.
- 9.4.2. Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.
- 9.4.3. Chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de "script" utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.
- 9.4.4. Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou para alguma das equipes especializadas de infraestrutura, desenvolvimento ou gestão, seguindo os scripts pré-definidos.
- 9.4.5. O escalamento do chamado deverá ser registrado na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. Os prazos totais para atendimento de cada chamado não deverão exceder os determinados nos níveis mínimos de serviço. Independentemente de qual área solucionou o chamado, o feedback ao usuário será de responsabilidade da equipe da central de atendimento ao usuário.
- 9.4.6. A equipe de atendimento remoto deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) pré-definidos para as requisições já conhecidas.
- 9.4.7. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos definidos no Termo de Referência. A CONTRATADA deverá seguir a definição da equipe de fiscalização da Enap. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.

9.5. Ferramenta de ITSM

- 9.5.1. Para apoiar os serviços de Gerenciamento, a CONTRATADA do Grupo 01 deverá disponibilizar ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM). A versão a ser implantada da ferramenta para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM) deverá ser em sua última versão (versão atualizada).
- 9.5.2. A ferramenta a ser disponibilizada deverá atender todos os requisitos descritos neste Contrato, Termo de Referência e Anexos.
- 9.5.3. A ferramenta para o gerenciamento de serviços de TI deverá permitir a customização de todos os processos e fluxos de trabalho do órgão, permitindo ainda sua configuração e parametrização de forma que os mesmos sejam adequados às necessidades e regras de negócio da Enap.
- 9.5.4. A implantação, parametrização e operação da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) deverão ser realizados em conformidade com as definições da Enap e de acordo com as boas práticas preconizadas pelos principais modelos de mercado, como: biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library), NBR/ISO 20.000 (Gerenciamento de Serviços de TI) e NBR/ISO 38.500 (Governança de TI).
- 9.5.5. A CONTRATADA terá o prazo de 45 dias, a partir da assinatura do contrato, para implantação da ferramenta, considerando esse período como de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço e de qualidade exigidos, poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente.
- 9.5.6. A CONTRATADA deverá implantar ferramenta de Assistente Virtual inteligente (chatbot), com as especificações contidas no Contrato, Termo de Referência e Anexos, configurada, treinada, mantida atualizada pela CONTRATADA e capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no sítio da Enap e em sua base de conhecimento, sem a interferência humana, integrado e interagindo com os sistemas legados utilizados pela Enap, inclusive no que tange acolhimento de solicitações (registro), encaminhamento, tratamento, reiteração, reabertura e complemento de solicitação, registro de consumidores no sistema, alteração de dados cadastrais, reenvio de senhas e esclarecimento de dúvidas em geral, estando integrada à ferramenta de ITSM.

9.6. Horários e prazos de execução dos serviços

- 9.6.1. A definição do horário de trabalho para a execução das atividades nas instalações da Enap deve ser acordada com a equipe de fiscalização.
- 9.6.2. Como padrão e quando não especificado em contrário, considerar-se-á como dia útil o período de 10 horas úteis, das 8h00 às 18h00, nos dias em que houver expediente na Enap. Considerar-se-á hora útil o intervalo de uma hora dentro de um dia útil.
- 9.6.3. Os serviços eventualmente realizados fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente da Enap, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos à CONTRATADA.

9.7. Início do Contrato

- 9.7.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
- 9.7.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN nº 01/2019 SGD/ME e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada por igual período a critério da Contratante.

9.7.3. Nesta reunião a Contratada deverá entregar a carta de apresentação do Preposto, o Termo de Compromisso e Sigilo (ANEXO VII) assinado pelo representante legal da Contratada e o Termo de Ciência das Normas de Segurança Vigentes na Contratada

9.7.4. te (ANEXO VIII), assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na Contratação, conforme alíneas 'a' e 'b', inciso V do art. 18 da IN nº 01/2019 SGD/ME.

9.7.5. A Contratante realizará a apresentação do Plano de Inserção, contendo o detalhamento das informações e esclarecimentos expostos nesta reunião, assinado por representantes da Contratada e Contratante.

9.7.6. Definição do cronograma de atividades de repasse de conhecimento disponível, para o período de ambientação. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato e definição do prazo para apresentação da documentação comprobatória da qualificação e experiência profissional da equipe.

9.8. Ambientação

9.8.1. O período de ambientação compreende os 30 (trinta) primeiros dias de execução do contrato, a contar do primeiro dia útil após a realização da Reunião Inicial. Tal período visa assegurar que a empresa promova a alocação otimizada dos seus recursos para a execução dos serviços, além de tomar conhecimento dos sistemas, portais e ambientes de sistemas. Este prazo poderá ser prorrogado a critério exclusivo da Contratante, em face de eventual necessidade operacional.

9.8.2. Neste período, a Contratada deverá:

9.8.2.1. Estabelecer os ambientes de sistemas apropriados, como o ambiente de desenvolvimento para novos sistemas e novas funcionalidades.

9.8.2.2. Estabelecimento de VPN (*Virtual Private Network*) para comunicação de dados entre a Contratada e Contratante.

9.8.2.3. Internalizar todo o conhecimento de negócio necessário execução do objeto do contrato.

9.8.2.4. Internalizar todo o conhecimento tecnológico relacionado à plataforma, procedimentos, padrões e ambientes adotados e mantidos pela Contratante.

9.9. Execução dos Serviços

9.9.1. A execução de todo e qualquer serviço deverá ser precedida da solicitação formal por meio de Ordens de Serviço (OS) com a aprovação do Gestor do Contrato.

9.9.2. A contratada deverá, em até 15 (quinze) dias corridos, apresentar os profissionais com o perfil requisitado na ordem de serviço.

9.9.3. A Enap poderá, a seu critério, prorrogar este prazo, mediante solicitação da CONTRATADA devidamente justificada.

9.9.4. A Enap, a seu critério, em virtude de fatores como prazo do projeto, volume e ritmo de demandas, poderá solicitar a redução ou o acréscimo de postos de trabalho na OS, por meio de aditivo à Ordem de Serviço, respeitando os limites máximos permitidos.

9.9.4.1. Realizada a solicitação de aumento ou redução dos postos de trabalho da Ordem de Serviço, o prazo que a CONTRATADA terá para efetuar a alteração demandada será o mesmo previsto para ocupação inicial dos postos de trabalho quando da abertura de Ordem de Serviço.

9.9.5. A Contratada deverá produzir toda a documentação em conformidade com os critérios de aceitação previstos neste Contrato.

9.9.6. A Contratada deverá apresentar justificativa formal sobre eventuais atrasos ou paralisação dos serviços, cabendo ao Gestor do Contrato acatar ou não a justificativa.

9.9.7. A Contratada não poderá se negar ou deixar de executar nenhuma Ordem de Serviço demandada que esteja prevista no escopo da contratação.

9.9.8. Caso a Contratada não consiga executar a Ordem de Serviço conforme as condições demandadas, deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao Gestor do Contrato acatar ou não a justificativa.

9.9.9. A Contratante poderá convocar reuniões com o preposto para tratar de problemas na execução do objeto, melhoria da qualidade dos serviços e produtos, dirimir conflitos, apontar lições aprendidas e melhores práticas, promover a melhoria contínua e ajustar processos de trabalho.

9.9.10. Após execução dos serviços, a Contratada comunicará à Contratante sobre a conclusão dos mesmos por meio do sistema de gerenciamento de Ordens de Serviço, com a documentação produzida, para que seja avaliada e aprovada a qualidade dos serviços prestados no mês.

9.9.11. No interesse da Administração, a Enap poderá antecipar ou prorrogar o término da Ordem de Serviço, devendo comunicar a CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

9.9.12. A Ordem de Serviço deverá conter no mínimo:

9.9.12.1. Descrição do Serviço.

9.9.12.2. Data de Abertura.

9.9.12.3. Data Prevista de Término.

9.9.12.4. Quantidade de Meses em que o posto de trabalho será mantido.

9.9.12.5. Quantitativo de postos de trabalho.

9.9.12.6. Especificação dos postos de trabalho.

9.9.12.7. Valor total.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - REQUISITOS TÉCNICOS

10.1. A Central de Serviços, também conhecida em inglês como Service Desk, é uma função dentro da TIC que tem como objetivo ser o ponto único de contato entre os usuários/clientes e o departamento de TI, sendo diretamente responsável pela percepção e satisfação dos mesmos quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC da organização.

10.2. O conjunto de serviços que integram a estrutura do Service Desk é indissociável e, irão garantir a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, além de manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica.

10.3. Neste modelo, as solicitações de usuários chegam no 1º (primeiro) nível e, na medida do possível, são atendidas. Se for o caso, são escaladas para o 2º (segundo) nível, que, se for caso, são escaladas para quem de direito dentro do processo, mas sempre que solucionados, voltam até o 1º (primeiro) nível para encerramento e avaliação da satisfação do usuário.

10.4. Haverá casos em que determinadas áreas se comportam como usuários e suas solicitações seguirão o fluxo determinado, porém, sempre passando pelo ponto único de contato, para que haja registro das requisições, monitoramento e geração de conhecimento. Ou seja, um fluxo processual, com indicadores, capaz de apoiar à gestão no esforço de garantir o equilíbrio entre a demanda e capacidade.

10.5. O item 01 da contratação inclui o fornecimento, pela CONTRATADA, durante a vigência do contrato, de ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (ISTM), de ferramenta de Assistente Virtual Inteligente (chatbot) e de profissionais qualificados de modo a executar os serviços de suporte técnico, pautados nas boas práticas, procedimentos de qualidade, análises e especificações técnicas, de modo a garantir que os serviços entregues agreguem valor ao negócio.

10.6. Para operar e melhorar tanto os serviços como as tecnologias de apoio, bem como quaisquer outros recursos necessários para viabilizar os serviços, a CONTRATADA deverá instalar e hospedar a ferramenta de ISTM, no ambiente da Enap (on-premises ou em nuvem), garantindo a segurança, a privacidade e a confidencialidade.

10.7. O modelo escolhido para a presente contratação é baseado no Valor Fixo Mensal. Sendo assim, os serviços previstos para operacionalização de Central de Serviços, serão realizados em regime de pagamento mensal fixo baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) previstos no Anexo I, com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA.

10.8. A proposta dos serviços a serem contratados, combinada com o modelo de remuneração proposto de contratação por resultado, corroborado pelas premissas defendidas, por exemplo, pela ITIL, proporcionam a possibilidade de remuneração por resultado. Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. Os serviços prestados serão acompanhados e fiscalizados por servidores designados pela CONTRATANTE, que atestarão o exato cumprimento de todas as cláusulas e condições contratuais, inclusive quanto à qualidade dos produtos gerados ao longo da contratação, conforme prevê o art. 67 da Lei nº 8.666/93, além de atestar as faturas apresentadas pela CONTRATADA, devendo, ainda, fazer anotações e registros de todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

11.2. A fiscalização de que trata o item anterior não exclui nem reduz a responsabilidade da licitante vencedora, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Enap ou de seus agentes, em conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/93.

11.3. O contrato será conduzido pelos seguintes atores da Enap:

11.3.1. **Fiscal Técnico do Contrato** – Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato. Tem a função de encaminhamento da demanda, análise de contagem de PF estimada e detalhada, provocação de reuniões junto a requisitantes, contratada e gerente de projetos, sobre assuntos atinentes ao objeto contratado. Recebimento provisório dos produtos. Apuração mensal de indicadores dos níveis mínimos de serviço. Controle de Termos de Recebimento Provisório (TRP), Termos e Recebimento Definitivo (TRD) e Relatório Mensal de Fiscalização a serem encaminhados ao gestor do contrato mensalmente. Acompanhamento da entrega das demandas e a correção dos defeitos de codificação.

11.3.2. **Fiscal Administrativo do Contrato** – Representante da área administrativa, indicado formalmente pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos e aderência aos termos contratuais. Tem a função de verificar as qualificações dos funcionários da contratada. Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento. Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões administrativas contratuais.

11.3.3. **Fiscal Requisitante do Contrato** – Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação. Tem a função de apoiar na abertura de Ordens de Serviço e participar das fases do processo de software relacionadas ao fornecimento de dados e informações para a construção/manutenção do sistema (requisitos). Avaliar a funcionalidade e a qualidade do serviço prestado (homologação) e realização do recebimento definitivo, bem como, apoio na implantação com os usuários finais do sistema.

11.3.4. **Gestor do Contrato** – Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente. Tem a função de encaminhar a Ordem de Serviço que foi elaborada em conjunto com a área requisitante para execução. Receber e repassar para a CONTRATADA todas as ocorrências de desconformidade levantadas. Autorizar a emissão/pagamento de Notas Fiscais.

11.4. Principais Marcos da Gestão Contratual

11.4.1. A seguir são enumerados os principais marcos da gestão contratual, com respectivas entradas, objetivos e saídas.

11.5. Plano de Inserção

11.5.1. Reunião inicial

- a) Entradas: Edital, termo de referência, contrato e outros documentos da licitação.
- b) Envolvidos: Deverão participar dessa reunião, no mínimo, os fiscais do contrato, o preposto e seus substitutos.
- c) Requisitos: Será realizada uma reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços, em conformidade com o previsto na IN 01/2019.
- d) Objetivos: Apresentação dos prepostos da CONTRATADA e da equipe de acompanhamento e fiscalização do contrato pela Enap, validação dos requisitos contratuais, definição do cronograma de inserção, assinatura dos termos de compromisso e sigilo e apresentação da estrutura organizacional da Enap.
- e) Local e período: A reunião realizar-se-á no ambiente da Enap em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato, conforme agendamento efetuado pela Enap.
- f) Saídas: Ata de reunião, Plano de Inserção, cronograma de repasse de conhecimento para o período de ambientação e documentos apresentados pela CONTRATADA.

11.5.2. Absorção do Conhecimento

- a) Entradas: Ordens de serviço de contratos anteriores que a Enap julgar que devem migrar para o novo contrato, documentação da MDS da Enap.
- b) Envolvidos: Empregados da CONTRATADA e profissionais da área de Tecnologia da Informação da Enap. A seu critério, a Enap pode envolver terceiros que julgar necessários.
- c) Requisitos: Reunião inicial realizada.
- d) Objetivos: Transferência do conhecimento da Enap necessário à prestação dos serviços para a nova CONTRATADA.
- e) Local e período: As atividades serão realizadas no ambiente da Enap e deverão ser iniciadas no dia útil seguinte à realização da reunião inicial e concluídas em até dez dias úteis.
- f) Saídas: Atas de reunião.

11.6. Execução Contratual

11.6.1. Reuniões de Acompanhamento

- a) Entradas: Termo de Referência, contrato, relatórios gerenciais.
- b) Envolvidos: No mínimo, equipe de fiscalização do contrato, preposto e responsáveis técnicos.
- c) Requisitos: Pauta prévia.
- d) Objetivos: Tratar problemas, melhorar a qualidade gerencial, dirimir conflitos, apontar lições aprendidas e melhores práticas, promover a melhoria contínua, ajustar processos de trabalho.
- e) Local e período: As reuniões serão realizadas no ambiente da Enap, ordinariamente com periodicidade bimensal ou extraordinariamente sempre que necessário.
- f) Saídas: Ações de Melhorias aprovadas, ata de reunião.

11.7. Finalização do Contrato**11.7.1. Encerramento Contratual**

- a) Entradas: Termo de Referência, contrato, histórico de gerenciamento do contrato.
- b) Envolvidos: No mínimo, equipe de fiscalização do contrato e preposto.
- c) Requisitos: Impossibilidade de continuidade do contrato.
- d) Objetivos: Identificação e finalização de pendências, transferência de conhecimento para novas equipes, exclusão de acessos físicos e lógicos aos prestadores de serviço, encerramento do contrato.
- e) Saídas: contrato encerrado, pendências solucionadas, conhecimento transferido, acessos cancelados e ata de reunião.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 12.1. Os produtos gerados pelo serviço deverão atender a critérios de qualidade e aceitação, os quais estão definidos neste Contrato e nos procedimentos de padrões, metodologias e processos de trabalho da Enap, e complementados por outros critérios, no que couber, na Demanda.
- 12.2. A verificação do alcance dos objetivos da CONTRATANTE para a presente contratação será feita com a monitoração e controle de Indicadores de Nível de Serviço definidos, conforme detalhado no ANEXO II.
- 12.3. Os primeiros 30 (trinta) dias contados após a assinatura do Contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos, implantação de ferramentas e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.
- 12.4. Em caso de descumprimento de qualquer indicador do acordo de nível de serviço que não tenha sido devidamente justificado pela CONTRATADA ou que sua justificativa não tenha sido aprovada pela CONTRATANTE, haverá glosa correspondente na fatura.
- 12.5. São passíveis de entrega e aceitação os serviços demandados por meio de Ordem de Serviço expedida na forma deste contrato e que tenham atendido aos critérios de conclusão e homologação definidos na MDS.
- 12.6. A CONTRATANTE irá avaliar produtos gerados pelo serviço conforme critérios de qualidade e aceitação, confirmar aceite (emissão do TRD) ou rejeição das Demandas (Desvio de Qualidade), no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis após a formalização da entrega (emissão do TRP).
- 12.7. Constatada qualquer inconformidade que impeça o aceite dos resultados de uma Ordem de Serviço, esta será retornada, no sistema de gerenciamento de ordens de serviço, ao estado em que se encontrava antes da entrega, lançados os motivos da recusa, a partir do que será retomada a contagem do prazo de entrega e computados eventuais índices de Nível Mínimo de Serviço.
- 12.8. Não serão considerados, para apuração dos Níveis Mínimos de Serviço, os atrasos decorrentes de fatos supervenientes sofridos pela CONTRATADA, desde que tais fatos sejam comunicados à CONTRATANTE tão logo ocorram, para que possam ser analisados quanto à pertinência. Cabe à CONTRATADA provar os fatos e os seus efeitos sobre o andamento dos serviços da OS.
- 12.9. Para fins de avaliação mensal do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos no presente instrumento, a CONTRATADA entregará, no final de cada mês, o Relatório Técnico Consolidado, contendo todas as atividades concluídas e aceitas pela CONTRATANTE no período, indicando os respectivos níveis de serviço alcançados.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

- 13.1. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos e entregar os produtos em conformidade com os padrões técnicos de qualidade, conforme previsto no ANEXO I - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E CÁLCULO DE PAGAMENTO.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 14.1. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato por intermédio de servidores especialmente nomeados, de acordo com a Lei nº 8.666/93.
- 14.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.
- 14.3. Permitir o acesso dos técnicos da CONTRATADA às dependências da Enap, quando necessário, para realização dos serviços, de acordo com normas e procedimentos previamente estabelecidos.
- 14.4. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, do valor resultante da execução dos serviços, consoante as condições estabelecidas neste Contrato.
- 14.5. Informar à CONTRATADA atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados.
- 14.6. Notificar, formal e tempestivamente, à CONTRATADA sobre quaisquer irregularidades e inconformidades observadas durante a execução do contrato.
- 14.7. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificados na execução das atividades objeto deste contrato, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a Enap.
- 14.8. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, por intermédio de profissionais designados.
- 14.9. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da empresa CONTRATADA, necessários à execução do objeto deste Contrato.
- 14.10. Aprovar ou rejeitar, no todo ou em parte, os produtos e serviços entregues pela CONTRATADA.
- 14.11. Fornecer as condições necessárias para o levantamento de requisitos, a ser realizado pela CONTRATADA, no desenvolvimento e na manutenção de soluções de software.
- 14.12. Aprovar ou reprovar as atualizações tecnológicas propostas pela CONTRATADA.
- 14.13. Efetuar a homologação e dar aceite definitivo dos serviços nos prazos estabelecidos.
- 14.14. Revogar e eliminar autorizações de acesso e caixas postais concedidas à CONTRATADA e a seus representantes ao final do contrato e quando houver substituições na equipe que atende a Enap.
- 14.15. Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido.
- 14.16. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.
- 14.17. Fiscalizar mensalmente, o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, especialmente:
 - 14.17.1. A concessão de férias remuneradas e o pagamento do respectivo adicional, bem como os auxílios previstos em lei, quando devidos.
 - 14.17.2. O recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS dos empregados que efetivamente participem da execução dos serviços contratados, a fim de verificar qualquer irregularidade.
 - 14.17.3. O pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato.

14.18. Analisar os termos de rescisão dos contratos de trabalho do pessoal empregado na prestação dos serviços, no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, após a extinção ou rescisão do contrato.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 15.1. Cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste Contrato e seus anexos.
- 15.2. Executar os serviços conforme especificações deste Contrato e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.
- 15.3. Manter o empregado nos horários predeterminados pela Administração.
- 15.4. Manter preposto, e substituto, responsáveis pela supervisão permanente dos serviços prestados, durante todo o período de vigência do contrato, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, em atenção aos art. 68 da Lei nº 8.666/93, sem ônus adicional para a Enap.
- 15.5. Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes. Essa fiscalização se dará independentemente da que será exercida pela Enap.
- 15.6. Responsabilizar-se única e exclusivamente pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Contrato, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias, sem qualquer ônus adicional à Enap.
- 15.7. Comunicar à equipe de fiscalização do contrato, formalmente, quando verificar quaisquer condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do contrato.
- 15.8. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela equipe de fiscalização do contrato.
- 15.9. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar à Enap ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo durante a execução dos serviços, devendo, nesses casos, a Enap abater o valor correspondente dos pagamentos devidos.
- 15.10. Responsabilizar-se pelo ônus decorrente de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a Enap, procedentes da prestação dos serviços do objeto desta contratação.
- 15.11. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da Enap.
- 15.12. Instruir seus empregados quanto à obrigatoriedade de acatar as normas internas da Enap.
- 15.13. Substituir de imediato, qualquer profissional cuja conduta seja considerada inconveniente pela Enap.
- 15.14. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em conformidade com art. 55, inciso XIII, da Lei 8.666/93, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis.
- 15.15. Manter durante a vigência contratual informações atualizadas quanto ao endereço, razão social e contatos.
- 15.16. Atender às solicitações da Enap, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos, ou quaisquer outras solicitações inerentes ao objeto do Contrato.
- 15.17. Reparar, corrigir, remover e reconstruir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços efetuados referentes ao objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela Enap quanto à execução das atividades previstas.
- 15.18. Devolver, ao final do contrato, os recursos físicos ou tecnológicos disponibilizados pela Enap.
- 15.19. Proibir a veiculação de publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do contrato, salvo se houver prévia autorização da administração da Enap.
- 15.20. Executar os serviços por intermédio de profissionais qualificados, com experiência e conhecimento compatíveis com os serviços a serem realizados, apresentando, quando solicitado pela Enap, as comprovações necessárias.
- 15.21. Submeter as decisões e os documentos técnicos dos projetos à aprovação da área de TI da Enap.
- 15.22. Submeter sua equipe de trabalho a programa de desenvolvimento de competências de acordo com as tecnologias adotadas pela CONTRATANTE, sem custo adicional para a CONTRATANTE.
- 15.23. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- 15.24. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante.
- 15.25. Apresentar as seguintes documentações no primeiro mês de prestação dos serviços, conforme alínea "g" do item 10.1 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MPDG nº 5/2017:
- 15.25.1. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, salário, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso.
- 15.25.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela contratada.
- 15.25.3. Exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços.
- 15.25.4. Declaração de responsabilidade exclusiva da contratada sobre a quitação dos encargos trabalhistas e sociais decorrentes do contrato.
- 15.26. Os documentos acima mencionados deverão ser apresentados para cada novo empregado que se vincule à prestação do contrato administrativo. De igual modo, o desligamento de empregados no curso do contrato de prestação de serviços deve ser devidamente comunicado, com toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo.
- 15.27. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores - SICAF, a empresa contratada, cujos empregados vinculados ao serviço deverão ser regidos pela CLT, deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- 15.27.1. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social.
- 15.27.2. Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União.
- 15.27.3. Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado.
- 15.27.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF.
- 15.27.5. Certidão Negava de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.
- 15.28. Responsabilizar-se pelo cumprimento das prescrições referentes às leis trabalhistas, de previdência social e normas regulamentadoras da medicina e segurança do trabalho.

- 15.29. Adequar os seus recursos humanos e materiais visando atender as demandas solicitadas pela Enap na medida em que não existe compromisso na distribuição uniforme das demandas ao longo do contrato.
- 15.30. Atender às solicitações da Contratante, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos, ou quaisquer outras solicitações inerentes ao objeto do Contrato;
- 15.31. Manter, durante a execução do Contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;
- 15.32. Entregar à Enap todos os arquivos, versões finais de produtos, documentos e quaisquer outros artefatos produzidos. A ausência de qualquer item acarretará aplicação das sanções administrativas.
- 15.33. Assinar o contrato em até cinco dias úteis a partir da convocação da Enap.
- 15.34. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito na conta bancária de titularidade do trabalhador, em agência situada na localidade ou região metropolitana em que ocorre a prestação dos serviços, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte do contratante. Em caso de impossibilidade de cumprimento desta disposição, a contratada deverá apresentar justificativa, a fim de que a Administração analise sua plausibilidade e possa verificar a realização do pagamento.
- 15.35. Autorizar a Administração a contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 15.35.1. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.
- 15.36. Atender às solicitações do contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado e para os casos previstos neste Contrato.
- 15.37. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a contratada relatar ao contratante toda e qualquer ocorrência a fim de evitar desvio de função.
- 15.38. Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:
- 15.38.1. Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado.
- 15.38.2. Viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços ou da admissão do empregado.
- 15.38.3. Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.
- 15.39. Fornecer, sempre que solicitados pelo contratante, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, e do pagamento dos salários e demais benefícios trabalhistas dos empregados alocados no contrato.
- 15.39.1. A ausência da documentação pertinente ou da comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e relativas ao FGTS implicará a retenção do pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, mediante prévia comunicação, até que a situação seja regularizada, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 15.39.2. Ultrapassado o prazo de 15 (quinze) dias, contados na comunicação mencionada no subitem anterior, sem a regularização da falta, a Administração poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 15.39.3. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pelo contratante para acompanhar o pagamento das respectivas verbas.
- 15.40. Não beneficiar-se da condição de optante pelo Simples Nacional, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.
- 15.41. Comunicar formalmente à Receita Federal a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, salvo as exceções previstas no § 5º-C do art. 18 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, para fins de exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, conforme previsão do art.17, XII, art.30, §1º, II e do art. 31, II, todos da LC 123, de 2006.
- 15.41.1. Para efeito de comprovação da comunicação, a contratada deverá apresentar cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do contrato de prestação de serviços mediante cessão de mão de obra, até o último dia útil do mês subsequente ao da ocorrência da situação de vedação.
- 15.42. 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, 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 §1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 15.42.1. Conforme dispõe a IN nº 05/2017, ANEXO V, item 2.5, alínea e, em caso de rescisão, é obrigação da contratada realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.
- 15.43. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - VÍNCULO EMPREGATÍCIO

16.1. Os profissionais e prepostos da CONTRATADA não terão vínculo empregatício com a Enap, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunística do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

17.1. Todas as informações, imagens, aplicativos e documentos providos pela CONTRATANTE ou oriundos das informações que forem propriedade da CONTRATANTE que forem manuseados e utilizados, são de propriedade da CONTRATANTE, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas na relação de bens da CONTRATADA, bem como, de seus executores, sem expressa autorização da CONTRATANTE.

17.2. Será considerado ilícito a divulgação, o repasse ou utilização indevida de informações, bem como dos documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

17.3. A CONTRATADA obriga-se a dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.

17.4. A CONTRATADA deverá guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da CONTRATANTE.

17.5. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da Enap ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros.

17.6. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e o que lhe for transferido por meio de canal de conectividade, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos de levantamento de requisitos, construção, implantação e execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Enap a tais documentos.

17.7. A CONTRATADA deverá observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da Enap.

17.8. A CONTRATADA não poderá indicar profissionais para execução dos serviços com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da Enap.

17.9. A CONTRATADA deverá respeitar a classificação das informações produzidas ou custodiadas pela Enap que vier a ter acesso por necessidade do serviço. Para isso a CONTRATADA deverá assinar o Termo de compromisso de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na Enap (ANEXO V).

17.10. A CONTRATADA deve solicitar aos seus profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de declaração de ciência das normas de segurança vigentes e providenciar os mecanismos que julgar necessários para que seus empregados cumpram as normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela Enap (ANEXO VI - Termo de Ciência).

17.10.1. A CONTRATADA responderá pelo não cumprimento por quaisquer de seus empregados das normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela Enap.

17.11. A CONTRATADA deverá seguir as normas, padrões e regulamentos de segurança da informação expressos na política de segurança da Enap.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

18.1. A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos da Enap ou outra por ela indicada no uso das soluções desenvolvidas, implantadas, sustentadas ou produtos fornecidos no escopo do contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela Enap.

18.2. A transferência de conhecimento, no uso das soluções desenvolvidas e/ou sustentadas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a Enap, em eventos específicos de transferência de conhecimento, na Enap, em Brasília, e baseada em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida, entre outros. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela Enap.

18.3. A transferência de conhecimento, direcionada aos técnicos indicados pela Enap, deverá ser focada na solução adotada, de forma que haja transferência do conhecimento da tecnologia utilizada em todo o processo de desenvolvimento, manutenção e sustentação da solução de software, incluindo levantamentos, construção, testes e implantação. Ao final da transferência, os técnicos da Enap deverão ser capazes de realizar a instalação, a manutenção, a sustentação e a evolução das funcionalidades das soluções de software trabalhadas pela CONTRATADA na vigência do contrato.

18.4. A Enap poderá solicitar à CONTRATADA a formatação e realização de workshop para transferência do conhecimento técnico e operacional da solução à equipe técnica da Enap. Entre os assuntos, devem-se constar a interação e o manuseio da solução de software e demais aplicativos auxiliares, explanação da documentação criada, detalhes da implementação, modo de armazenamento de dados e integração com outras soluções da Enap, e informações que possam capacitá-los a sustentar a tecnologia oferecida.

18.5. O plano do workshop deve ser elaborado pela CONTRATADA com o apoio da Enap e ser entregue pelo menos cinco dias úteis anteriores ao início do workshop. O workshop deverá estar dimensionado para até quarenta técnicos/analistas.

18.6. O workshop deverá contar com material didático desenvolvido pela CONTRATADA, ser realizado em local definido pela Enap, dividido em turmas de acordo com a capacidade física do local e do tipo de transferência e ocorrerá pelo menos trinta dias antes do encerramento do contrato.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA- SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666/93 e da Lei nº 10.520/02, a Contratada que:

- 19.1.1. Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta.
- 19.1.2. Apresentar documentação falsa.
- 19.1.3. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame.
- 19.1.4. Ensejar o retardamento da execução do objeto.
- 19.1.5. Não manter a proposta.
- 19.1.6. Cometer fraude fiscal.
- 19.1.7. Comportar-se de modo inidôneo.

19.2. Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela União, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- 19.2.1. Advertência.
- 19.2.2. Impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até dois anos.
- 19.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a União 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 licitante vencedora ressarcir a Enap pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.
- 19.2.4. As sanções previstas acima poderão ser aplicadas à contratada com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 19.2.5. Multa de:
 - 19.2.5.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.
 - 19.2.5.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida.
 - 19.2.5.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.
 - 19.2.5.4. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato.
 - 19.2.5.5. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante da tabela 1 a seguir.

19.2.5.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

19.2.5.7. Para efeito de aplicação de multas, às infrações serão atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2 a seguir.

Tabela 1: Grau e Correspondência.

Grau	Correspondência
01	0,2% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.
02	0,4% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.
03	0,8% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.
04	1,6% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.
05	3,2% sobre o valor mensal do contrato, conforme critério descrito na infração contida na tabela 2.

Tabela 2: Infrações.

Item	Descrição	Grau
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento.	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por funcionário e por dia.	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia.	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por funcionário e por dia.	03
6	Descumprir os níveis mínimos de serviço no âmbito da mesma Ordem de Serviço que tenham ensejado desconto de 15% (quinze por cento) do valor de faturamento da OS em dois faturamentos consecutivos, ou por três faturamentos em seis faturamentos consecutivos, por ocorrência.	04
7	Descumprir meta do mesmo indicador de qualidade, em três faturamentos consecutivos, ou por quatro faturamentos em seis faturamentos consecutivos dessa OS, por ocorrência.	04
8	Tentar ou burlar de mecanismos de aferição dos níveis de serviço previstos neste Edital, por ocorrência.	05
9	Descumprir a apresentação do profissional com o perfil requisitado, no tempo estipulado, por funcionário e por dia.	03
10	Apresentar profissionais que não atendam aos requisitos de qualificação técnica exigidos por 3 (três) vezes consecutivas no âmbito do mesmo projeto ou por 6 (seis) vezes alternadas no período de 8 (oito) meses no âmbito do contrato, por funcionário.	04
Para os itens a seguir, deixar de:		
11	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia.	01
12	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.	02
13	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia.	01
14	Cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.	03
15	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato, por dia.	01
16	Comparecer, após primeira chamada, na reunião inicial e nem apresentar justificativa aceita pela Administração, por ocorrência.	05
17	Fornecer todos os dados, versões finais dos produtos, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços durante a transferência do conhecimento técnico e operacional, por ocorrência.	05
18	Atender aos requisitos relacionados ao produto ou serviço demandado pela Ordem de Serviço e especificado junto à equipe técnica ou requisitante, por ocorrência.	05

19.3. A alocação de profissional pela CONTRATADA que não atenda aos requisitos de qualificação técnica exigidos por 3 (três) vezes consecutivas no âmbito da mesma Ordem de Serviço ou por 6 (seis) vezes alternadas no período de 8 (oito) meses no âmbito do contrato caracterizará inexecução parcial do contrato.

- 19.4. As multas deverão ser recolhidas no prazo máximo de dez dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela Enap, quando for o caso.
- 19.5. Para qualquer dos itens anteriores, em caso de três reincidências, será registrada Advertência.
- 19.6. Poderá caracterizar inexecução parcial do contrato:
- 19.6.1. Descumprimentos de níveis mínimos de serviço no âmbito da mesma Ordem de Serviço que tenham ensejado desconto total igual ou superior a 20% (vinte por cento) do valor de faturamento da OS em dois faturamentos consecutivos ou por três faturamentos em seis faturamentos consecutivos dessa OS.
- 19.6.2. Não alcance de meta do mesmo indicador de qualidade no âmbito da mesma Ordem de Serviço, em três faturamentos consecutivos ou por quatro faturamentos em seis faturamentos consecutivos dessa OS.
- 19.6.3. Descumprimentos de níveis mínimos de serviço que tenham ensejado desconto total igual ou superior a 20% (vinte por cento) do valor de faturamento da OS em três faturamentos dessa OS ou de OS distintas no período de 6 (seis) meses no âmbito do contrato.
- 19.6.4. Tentar ou burlar de mecanismos de aferição dos níveis de serviço previstos neste Edital.
- 19.7. As sanções previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou, no caso das multas, cumulativamente com outras, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.
- 19.8. Se o atraso ocorrer por comprovado impedimento ou por motivo de força maior, devidamente justificado e aceito pela Enap, a CONTRATADA ficará isenta das penalidades mencionadas neste item.
- 19.9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) e, no caso de impedimento de licitar, a CONTRATADA será descredenciada perante o Sistema por igual período, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e das demais cominações legais.
- 19.10. Qualquer penalidade aplicada será precedida da observância do contraditório e da ampla defesa.
- 19.11. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento.
- 19.12. A aplicação de qualquer das penalidades 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 nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.
- 19.13. A aplicação das sanções previstas não exclui a possibilidade de responsabilidade da CONTRATADA por eventuais perdas e danos causados à União.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – RESCISÃO

- 20.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:
- 20.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;
- 20.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 20.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à Contratada o direito à prévia e ampla defesa.
- 20.3. A Contratada reconhece os direitos da Contratante em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 20.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:
- 20.4.1. balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 20.4.2. relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 20.4.3. indenizações e multas.
- 20.5. O não pagamento dos salários e das verbas trabalhistas, e o não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS poderá dar ensejo à rescisão do contrato por ato unilateral e escrito do Contratante e à aplicação das penalidades cabíveis (art. 8º, inciso IV, do Decreto nº 9.507, de 2018).
- 20.6. Quando da rescisão, o fiscal administrativo deverá verificar o pagamento pela Contratada das verbas rescisórias ou os documentos que comprovem que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho (art. 64 a 66 da IN Seges/MP nº 05, de 2017).
- 20.7. Até que a Contratada comprove o disposto no item anterior, a Contratante reterá:
- 20.7.1. a garantia contratual, prestada com cobertura para os casos de descumprimento das obrigações de natureza trabalhista e previdenciária pela Contratada, que será executada para reembolso dos prejuízos sofridos pela Administração, nos termos da legislação que rege a matéria; e
- 20.7.2. os valores das Notas fiscais ou Faturas correspondentes em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.
- 20.8. Na hipótese do subitem anterior, não havendo quitação das obrigações por parte da Contratada no prazo de quinze dias, a Contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da Contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.
- 20.9. O Contratante poderá ainda:
- 20.9.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pela Contratada, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e
- 20.9.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 80 da Lei nº 8.666, de 1993, reter os eventuais créditos existentes em favor da Contratada decorrentes do contrato.
- 20.10. O contrato poderá ser rescindido no caso de se constatar a ocorrência da vedação estabelecida no art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - SUBCONTRATAÇÃO

- 21.1. É vedada a subcontratação no todo ou em parte do objeto deste Contrato, sob pena de anulação da contratação.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

- 23.1. É vedado à Contratada interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da Contratante, salvo nos casos previstos em lei.

23.2. É permitido à Contratada caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa Seges/MP nº 53, de 2020.

23.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 2020.

23.2.2. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN Seges/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

24.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do Anexo X da IN/Seges/MP nº 05, de 2017.

24.2. 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 do contrato.

24.3. 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.

25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - CONTA-DEPÓSITO VINCULADA

25.1. Para atendimento ao disposto no art. 18 da IN SEGES/MP nº 5/2017, as regras acerca da Conta-Depósito Vinculada a que se refere o Anexo XII da IN SEGES/MP nº 5/2017 são as estabelecidas neste Contrato.

25.2. A futura contratada deve autorizar a Administração contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

25.3. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

25.4. A contratada autorizará o provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da contratada, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que serão depositados pelo contratante em conta-depósito vinculada específica, em nome do prestador dos serviços, bloqueada para movimentação, conforme disposto no anexo XII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, os quais somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições estabelecidas no item 1.5 do anexo VII-B da referida norma.

25.5. O montante dos depósitos da conta vinculada, conforme item 2 do Anexo XII da IN SEGES/MP nº 5/2017 será igual ao somatório dos valores das provisões a seguir discriminadas, incidentes sobre a remuneração, cuja movimentação dependerá de autorização do órgão e será feita exclusivamente para o pagamento das respectivas obrigações:

25.5.1. 13º (décimo terceiro) salário.

25.5.2. Férias e um terço constitucional de férias.

25.5.3. Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa.

25.5.4. Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário.

25.6. Os percentuais de provisionamento e a forma de cálculo serão aqueles indicados no Anexo XII da IN SEGES/MP nº 5/2017.

25.7. O saldo da conta-depósito será remunerado pelo índice de correção da poupança pro rata die, conforme definido em Termo de Cooperação Técnica firmado entre o promotor desta licitação e instituição financeira. Eventual alteração da forma de correção implicará a revisão do Termo de Cooperação Técnica.

25.8. Os valores referentes às provisões mencionadas neste instrumento que sejam retidos por meio da conta-depósito, deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à empresa que vier a prestar os serviços.

25.9. Em caso de cobrança de tarifa ou encargos bancários para operacionalização da conta-depósito, os recursos atinentes a essas despesas serão debitados dos valores depositados.

25.10. A empresa contratada poderá solicitar a autorização do órgão contratante para utilizar os valores da conta-depósito para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos nos subitens acima ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato.

25.11. Na situação do subitem acima, a empresa deverá apresentar os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento. Somente após a confirmação da ocorrência da situação pela Administração, será expedida a autorização para a movimentação dos recursos creditados na conta-depósito vinculada, que será encaminhada à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

25.12. A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.

25.13. A empresa deverá apresentar ao órgão contratante, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

25.14. O saldo remanescente dos recursos depositados na conta-depósito será liberado à respectiva titular no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, quando couber, e após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme item 15 da IN SEGES/MP nº 5/2017.

26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

26.1. 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.

27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

27.1. 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.

28. CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – FORO

28.1. É eleito o Foro da cidade de Brasília para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666, de 1993.

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

CONTRATANTE	CONTRATADA	
<i>(Assinado eletronicamente)</i> Paulo Marques Presidente Substituto	<i>(Assinado eletronicamente)</i> Antônio Jorge Soares de Souza Administrador/Vice-Presidente	<i>(Assinado eletronicamente)</i> Elton Eduardo de Lima Administrador/Vice-Presidente
TESTEMUNHAS		
<i>(Assinado eletronicamente)</i>	<i>(Assinado eletronicamente)</i>	

ANEXO I
NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS) E CÁLCULO DE PAGAMENTO

Para permitir que a Gestão Contratual esteja alinhada com a Gestão da Qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no Anexo II deste contrato. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeçam, serão aplicados os redutores correspondentes. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de ITSM.

GRUPO 01 - ITEM 01 - Serviços continuados de atendimento remoto à usuários internos e externos (1º Nível) e GRUPO 02 - Postos de Serviço de TIC (Serviço de Atendimento Presencial, Serviço de Atendimento Presencial a Eventos Multimídia e Serviço de Atendimento de Infraestrutura)

O resultado esperado desta contratação é a redução do volume bruto de chamados de suporte, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços diretamente do PABX.

Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes.

Os indicadores de níveis mínimos de serviços estão subdivididos em indicadores de Desempenho e indicadores de Atendimento e encontram-se detalhados a seguir:

Item	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida	
01	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 20 segundos	$(\text{Total de chamadas telefônicas abandonadas após espera 20 segundos} / \text{Total de chamadas telefônicas recebidas}) \times 100 \%$	$\leq 5\%$	0,5' a
02	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	$(\text{Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos} / \text{Total de chamadas telefônicas recebidas}) \times 100 \%$	$\geq 80\%$	0,5' al
03	Taxa de Resolução em Primeiro Nível (Elegíveis)	$(\text{Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte} / \text{Total de chamados recebidos pela equipe de atendimento}) \times 100 \%$	$\geq 70\%$	0,3' al
04	Índice de reabertura de chamados	$(\text{Total de chamados reabertos} / \text{Total de chamados resolvidos}) \times 100\%$	$\leq 1\%$	0,5' a
05	Índice de chamados improcedentes	$(\text{Total de chamados categorizados como improcedentes} / \text{Total de chamados resolvidos}) \times 100\%$	$\leq 3\%$	0,3' a
06	Tempo médio de tratamento inicial dos chamados	Média dos tempos de espera dos chamados recebidos	≤ 5 minutos	0,2 minut
07	Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo (N1, N2 e N3)	$(\text{Total de chamados resolvidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados recebidos}) \times 100 \%$	$\geq 90\%$	0,3' al
08	Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo (N1, N2 e N3)	$(\text{Total de chamados resolvidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados recebidos}) \times 100 \%$	$\geq 90\%$	0,3' al
09	Índice de satisfação com o atendimento (N1, N2 e N3)	$(\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom} / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}) \times 100 \%$	$\geq 95\%$	0,3' al
10	Vinculação dos chamados resolvidos à base de conhecimento (N1, N2 e N3)	$(\text{Total de chamados resolvidos vinculados à base de conhecimento} / \text{Total de chamados resolvidos}) \times 100\%$	$\geq 90\%$	0,5' al
11	Índice de Disponibilidade da Ferramenta de ITSM	$(\text{Tempo de disponibilidade da Ferramenta de ITSM} / \text{Tempo total de operação deste serviço}) \times 100 \%$	$\geq 99,7\%$	0,5' al

O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados apresentados pela Enap.

Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.

Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela Enap, considerando-se o catálogo de serviços vigente, que poderá ser revisado a qualquer tempo.

Solicitações	Classificação	Descrição	Prazo para Início do Atendimento	Prazo para Conclusão do Atendimento
Incidentes	Alta	Incidentes que tornem inoperante a operação, execução das atividades e/ou utilização dos serviços impossibilitando integral	10 min	2h

		ou parcialmente a continuidade do negócio.		
Requisições	Alta	Solicitação impactante na operação, onde o não atendimento influencia na utilização dos serviços.	10 min	4h
	Média	Solicitação não impactante na operação e execução dos serviços, onde o não atendimento pode influenciar a utilização dos serviços.	10 min	8h
	Baixa	Representam uma requisição de serviço cujo atendimento não influencia a utilização dos serviços.	10 min	16h

O Prazo para Início do Atendimento do Chamado é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web, chatbot), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

No caso de a requisição ser feita por chamada telefônica, o Prazo para Início do Atendimento do Chamado é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).

O registro do Prazo para Início do Atendimento do Chamado é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

O Prazo para Conclusão do Atendimento é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema.

No que diz respeito ao atendimento de requisições, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis não será considerado para efeito do cálculo do Prazo para Conclusão do Atendimento. Essa exceção não se aplica aos incidentes.

ANEXO II
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

É fundamental que todas as atividades desenvolvidas pela CONTRATADA sejam catalogadas e evidenciadas. Para tanto, a CONTRATADA deve, desde o início da prestação de serviços, providenciar a criação ou revisão do catálogo de serviços técnico, com todas as atividades que estão previstas neste Contrato, bem como, as executadas no decorrer da vigência contratual.

Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas, mantidas e atualizadas na solução de gerenciamento de serviços de TIC da Enap e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação das atividades, tendo como base os níveis mínimos de serviço (NMS) estabelecidos neste Contrato.

As atividades descritas neste Contrato não são exaustivas e deverão ser inseridas no catálogo de serviços, que será constantemente melhorado e adaptado para as necessidades da operação dos serviços, desde que não descaracterize o objeto deste Contrato.

Tendo em vista a necessidade de acompanhar a velocidade e as necessidades de negócio, a atividade de catalogação (inserção, remoção ou alteração) de serviços técnicos, não deve ser algo burocrático e dispendioso e poderá ser realizada durante toda a execução contratual, desde que seja autorizado e formalizado.

A alteração do catálogo de serviço técnico deverá respeitar o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço da Enap e as melhores práticas para o gerenciamento de catálogo de serviços.

A catalogação de novos serviços técnicos ou a adequação de serviços técnicos existentes deverá ser executada utilizando critérios de similaridade com os serviços já existentes no catálogo de serviço.

Os atributos de cada serviço catalogado serão definidos de acordo com processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço, alinhados com as criticidades de sistemas de informação, serviços de negócio e necessidades de negócio, decididas e aprovadas pela Enap.

Serviço	Atividade	Tipo	Sla	Grupo Executor
AD	RESETAR SENHA DE LOGIN	Requisição	4h	1º Nível
FALE COM A ENAP	ATUALIZAR CADASTRO NO PORTAL DA ENAP	Requisição	4h	1º Nível
FALE COM A ENAP	INSCRIÇÃO DE CURSO NO PORTAL DA ENAP	Requisição	4h	1º Nível
FALE COM A ENAP	MIGRAÇÃO DE CONTA NO PORTAL DA ENAP	Requisição	4h	1º Nível
FALE COM A ENAP	RESETAR SENHA NO PORTAL DA ENAP	Requisição	4h	1º Nível
SISTEMAS	CONCEDER ACESSO SISTEMAS INTERNOS DA ENAP	Requisição	4H	1º Nível
SISTEMAS	RESETAR SENHA SISTEMAS INTERNOS ENAP	Requisição	4H	1º Nível
AD	ALTERAR PROPRIEDADES DO AD	Requisição	16h	2º Nível
E-MAIL	ERRO NO E-MAIL	Incidente	2h	2º Nível
SISTEMAS	ERRO SISTEMAS INTERNOS	Incidente	2h	2º Nível
HARDWARE	HARDWARE COM DEFEITO	Incidente	2h	2º Nível
SUPORTE	IMPRESSORA NÃO IMPRIME	Incidente	2h	2º Nível
SOFTWARE	ERRO AO LOGAR	Incidente	2h	2º Nível
SUPORTE	MAQUINA SEM ACESSO A REDE	Incidente	2h	2º Nível
SALA MULTIMÍDIA	OPERAÇÃO DE EVENTO MULTIMÍDIA	Requisição	4h	2º Nível
NAVEGADOR	PROBLEMA NO NAVEGADOR	Incidente	2h	2º Nível
SOFTWARE	WINDOWS NÃO INICIALIZA	Incidente	2h	2º Nível
E-MAIL	CONCEDER ACESSO AGENDA OUTLOOK	Requisição	4h	2º Nível
E-MAIL	CONFIGURAR E-MAIL	Requisição	4h	2º Nível
E-MAIL	DUVIDA NAS FUNCIONALIDADES DO EMAIL	Requisição	16h	2º Nível
HARDWARE	CONFIGURAR IMPRESSORA NA MÁQUINA	Requisição	8h	2º Nível
HARDWARE	CONFIGURAR MONITOR	Requisição	8h	2º Nível
HARDWARE	DESBLOQUEAR TOKEN	Requisição	4h	2º Nível
HARDWARE	DISPOSITIVOS MOVEIS DÚVIDA	Requisição	8h	2º Nível
HARDWARE	FORMATAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DE MAQUINA	Requisição	16h	2º Nível
HARDWARE	INSTALAR 2º MONITOR	Requisição	8h	2º Nível
HARDWARE	INSTALAR CAIXA DE SOM	Requisição	16h	2º Nível
HARDWARE	INSTALAR DESKTOP	Requisição	4h	2º Nível
HARDWARE	INSTALAR PLACA DE VIDEO	Requisição	8h	2º Nível
HARDWARE	INSTALAR TOKEN	Requisição	4h	2º Nível
HARDWARE	INSTALAR WEBCAM	Requisição	16h	2º Nível
HARDWARE	RECOLHIMENTO DE EQUIPAMENTO	Requisição	8h	2º Nível
HARDWARE	REMANEJAMENTO DE DESKTOP	Requisição	8h	2º Nível
HARDWARE	REMANEJAR SCANNER	Requisição	16h	2º Nível
HARDWARE	SUBSTITUIR MONITOR	Requisição	8h	2º Nível
NAVEGADOR	VERIFICAR POP-UP	Requisição	8H	2º Nível
SISTEMAS	ATUALIZAR APLICATIVOS	Requisição	8H	2º Nível
SOFTWARE	DESINSTALAR SOFTWARE	Requisição	16H	2º Nível
SOFTWARE	DOWNGRADE DE APLICATIVOS	Requisição	8H	2º Nível
SOFTWARE	INSTALAR SOFTWARE	Requisição	8H	2º Nível
SOFTWARE	REALIZAR TESTE VIDEOCONFERÊNCIA	Requisição	8H	2º Nível
SOFTWARE	SUPORTE OFFICE 365	Requisição	8h	2º Nível
SOFTWARE	ERRO OFFICE 365	Incidente	2h	2º Nível
SUPORTE	ATUALIZAR SO WINDOWS	Requisição	8h	2º Nível
SUPORTE	BACKUP/RESTAURAÇÃO DE DADOS LOCAL	Requisição	4h	2º Nível
SUPORTE	CONCEDER ACESSO ADMINISTRADOR NA MAQUINA	Requisição	8h	2º Nível
SUPORTE	CONCEDER ACESSO NO CITSMART	Requisição	4h	2º Nível
SUPORTE	CONFIGURAR PRIMEIRO LOGIN	Requisição	4h	2º Nível
SUPORTE	CRIAR ATIVIDADE NO CITSMART	Requisição	8h	2º Nível
SUPORTE	GERAR RELATÓRIO	Requisição	8h	2º Nível
SUPORTE	REALIZAR CHECKLIST SALA DE REUNIÃO	Requisição	16h	2º Nível
SUPORTE	SUPORTE NA SALA DE AULA	Requisição	4h	2º Nível
SUPORTE	VERIFICAR TV/PAINEL DE CURSOS	Requisição	4h	2º Nível
APLICAÇÕES WEB	ANÁLISE DE LOG	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	ANÁLISE DE SCRIPT	Requisição	16h	3º Nível
GPO	ATUALIZAÇÃO DE IMAGEM VIA SYSTEM CENTER	Requisição	16h	3º Nível
SERVIDOR	ATUALIZAÇÃO DO DRIVE	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	ATUALIZAÇÃO STATUS DO ALUNO NO MOODLE	Requisição	4h	3º Nível

SERVIDOR	CONCEDER ACESSO A SERVIDOR	Requisição	8h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	CONCEDER ACESSO AO DRIVE ENAP	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	CONCEDER ACESSO AO OFFICE 365	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	CONCEDER ACESSO AO SGBD MYSQL	Requisição	16h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	APLICAÇÕES WEB ANÁLISE DE FALHA	Incidente	2h	3º Nível
BANCO DE DADOS	CONCEDER ACESSO AO SGBD POSTGRESQL	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	CONCEDER ACESSO AO SGBD SQLSERVER	Requisição	16h	3º Nível
VPN	CONCEDER ACESSO VPN	Requisição	8h	3º Nível
SERVIDOR	CONFIGURAR CRON	Requisição	16h	3º Nível
WIFI	ANÁLISE DE LENTIDÃO WIFI	Incidente	2h	3º Nível
SERVIDOR	CONFIGURAR PARÂMETRO NO SERVIDOR	Requisição	16h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	CRIAR PROJETO NO GITLAB	Requisição	16h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DESATIVAR URL	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	DISPONIBILIZAR BASE DE DADOS	Requisição	16h	3º Nível
CERTIFICADO DIGITAL	EMISSAO DE CERTIFICADO DIGITAL_SEGURANÇA	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EMITIR CERTIFICADO WEBSAC	Requisição	16h	3º Nível
SERVIDOR	EXPANSÃO DE ÁREA EM DISCO	Requisição	16h	3º Nível
SERVIDOR	EXPANSÃO DE MEMÓRIA	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXTRAÇÃO DE RELATÓRIO BANCO DE DADOS	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	GERAÇÃO DE DUMP MYSQL	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	GERAÇÃO DE DUMP POSTGRESQL	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	GERAÇÃO DE DUMP SQL SERVER	Requisição	16h	3º Nível
VPN	INCLUIR CHAVES DE ACESSO VPN	Requisição	8h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	INSTALAÇÃO DE PLUGINS NO WODPRESS	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	RESTAURAÇÃO DE BANCO DE DADOS MYSQL	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	RESTAURAÇÃO DE BANCO DE DADOS POSTGRESQL	Requisição	16h	3º Nível
BANCO DE DADOS	RESTAURAÇÃO DE BANCO DE DADOS SQL SERVER	Requisição	16h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	VERIFICAR CAPACIDADE DE CAIXA COORPORATIVA	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	ACESSAR GITLAB	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	ACESSO A CAIXA POSTAL OUTLOOK	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	ALTERAÇÃO DE PARAMETRO DE BANCO MYSQL	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	ALTERAÇÃO DE PARAMETRO DE BANCO POSTGRESQL	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	ALTERAÇÃO DE PARAMETRO DE BANCO SQLSERVER	Requisição	4h	3º Nível
AD	ALTERAÇÃO DE RAMAL	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	ALTERAR LOGIN DE E-MAIL	Requisição	4h	3º Nível
AD	ALTERAR LOGIN NO AD	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	AUMENTAR LIMITE DA CAIXA COORPORATIVA	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	CONCEDER ACESSO A AGENDA CAIXA COORPORATIVA	Requisição	4h	3º Nível
SERVIDOR DE ARQUIVO	CONCEDER ACESSO A PASTA DO SERVIDOR DE ARQUIVO	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	CONCEDER ACESSO AO REDMINE	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	CRIAR CAIXA COORPORATIVA	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	CRIAR E-MAIL	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	CRIAR GRUPO DE DISTRIBUIÇÃO	Requisição	4h	3º Nível
AD	CRIAR GRUPO DE SEGURANÇA NO AD	Requisição	4h	3º Nível
AD	CRIAR LOGIN NO AD	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DEPLOY AVALIA ENAP	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DEPLOY MOODLE	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DEPLOY PORTAL ENAP	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DEPLOY PORTAL INSCRIÇÕES	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DEPLOY SIG	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DEPLOY SUAP	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DEPLOY WEBCEF	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXECUÇÃO DE SCRIPT MYSQL	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXECUÇÃO DE SCRIPT POSTGRESQL	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXECUÇÃO DE SCRIPT SQL SERVER	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	INCLUIR CONTATO NO GRUPO DE DISTRIBUIÇÃO	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	LIBERAR PERMISSÃO DE ENVIO PARA LISTA GLOBAL	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	RESTORE DE CAIXA POSTAL	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	ALTERAR OBJETO MYSQL	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	ALTERAR OBJETO POSTGRESQL	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	ALTERAR OBJETO SQL SERVER	Requisição	8h	3º Nível
AD	ALTERAR PROPRIEDADES DO AD	Requisição	4h	3º Nível
FIREWALL	ALTERAR REGRAS DE FIREWALL	Requisição	8h	3º Nível
CERTIFICADO DIGITAL	ATUALIZACAO DE CERTIFICADO DIGITAL_SEGURANÇA	Requisição	8h	3º Nível
SPAM	BLOQUEAR E-MAIL CATEGORIZADO COMO SPAM	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	CONCEDER ACESSO A APLICAÇÃO	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	CONCEDER ACESSO GOOGLE ANALYTICS	Requisição	8h	3º Nível
DNS	CONFIGURAR DNS EXTERNO	Requisição	8h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	INDISPONIBILIDADE SISTEMAS	Incidente	2h	3º Nível
DNS	CONFIGURAR DNS INTERNO	Requisição	8h	3º Nível
GPO	CONFIGURAR GPO	Requisição	8h	3º Nível
SERVIDOR	CONFIGURAR IMPRESSORA NO SERVIDOR DE IMPRESSÃO	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	CRIAÇÃO DE OBJETO MYSQL	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	CRIAÇÃO DE OBJETO POSTGRESQL	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	CRIAÇÃO DE OBJETO SQL SERVER	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	CRIAÇÃO DE SCHEMA MYSQL	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	CRIAÇÃO DE SCHEMA POSTGRESQL	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	CRIAÇÃO DE SCHEMA SQL SERVER	Requisição	8h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	CRIAR AMBIENTE	Requisição	8h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DEPLOY	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DEPLOY CASOTECA	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	DEPLOY REPOSITÓRIO	Requisição	4h	3º Nível

SERVIDOR DE ARQUIVO	EXCLUIR ACESSO A PASTA DO SERVIDOR DE ARQUIVO	Requisição	4h	3º Nível
VPN	EXCLUIR ACESSO VPN	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	EXCLUIR CONTATO CAIXA COORPORATIVA	Requisição	4h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	EXCLUIR CONTATO NO GRUPO DE DISTRIBUIÇÃO	Requisição	4h	3º Nível
AD	EXCLUIR GRUPO NO AD	Requisição	4h	3º Nível
AD	EXCLUIR LOGIN NO AD	Requisição	4h	3º Nível
FIREWALL	EXCLUIR REGRAS DE FIREWALL	Requisição	8h	3º Nível
VPN	EXCLUSÃO DE CHAVES DE ACESSO VPN	Requisição	4h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXCLUSÃO DE OBJETO MYSQL	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXCLUSÃO DE OBJETO POSTGRESQL	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXCLUSÃO DE OBJETO SQL SERVER	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXCLUSÃO DE REGISTRO MYSQL	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXCLUSÃO DE REGISTRO POSTGRESQL	Requisição	8h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	INDISPONIBILIDADE DE SISTEMAS	Incidente	2h	3º Nível
BANCO DE DADOS	EXCLUSÃO DE REGISTRO SQLSERVER	Requisição	8h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	EXCLUSÃO DO GRUPO DE DISTRIBUIÇÃO	Requisição	8h	3º Nível
FIREWALL	FIREWALL.LIBERAÇÃO DE PORTA	Requisição	8h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	GERAR RELATÓRIO APLICAÇÕES WEB	Requisição	8h	3º Nível
SERVIDOR DE ARQUIVO	GERAR RELATÓRIO SERVIDOR DE ARQUIVO	Requisição	8h	3º Nível
FIREWALL	INCLUIR REGRAS DE FIREWALL	Requisição	8h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	INSERIR SENHA NO COFRE DA ENAP	Requisição	8h	3º Nível
GPO	INSTALAÇÃO DE SOFTWARE SYSTEM CENTER	Requisição	8h	3º Nível
SPAM	LIBERAR E-MAIL CATEGORIZADO COMO SPAM	Requisição	4h	3º Nível
APLICAÇÕES WEB	MODIFICAR PERFIL DRIVE ENAP	Requisição	4h	3º Nível
MONITORAMENTO	ALERTA CRÍTICO NAGIOS 24x07x365	Incidente	2h	3º Nível
BANCO DE DADOS	PROCESSAR PAGAMENTO DA INSCRIÇÃO	Requisição	4h	3º Nível
BACKUP	REALIZAR BACKUP	Requisição	8h	3º Nível
CORREIO ELETRÔNICO	RENOMEAR ENDEREÇO DE E-MAIL	Requisição	4h	3º Nível
BACKUP	RESTAURAÇÃO DE ARQUIVOS	Requisição	8h	3º Nível
BANCO DE DADOS	SOLICITAR ANÁLISE DE LENTIDÃO	Incidente	2h	3º Nível
DEMANDAS	SOLICITAÇÃO DE DEMANDA	Requisição	A combinar	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REVISAR TUTORIAIS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REVISAR FLUXOS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REVISAR PROCESSOS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REVISAR PROCEDIMENTOS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REVISAR MANUAIS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REVISAR FAQS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REVISAR ROTEIROS PARA ATENDIMENTO	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR SOFTWARE DE BAIXA COMPLEXIDADE	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REMOVER SOFTWARE DE BAIXA COMPLEXIDADE	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ATUALIZAR SOFTWARE DE BAIXA COMPLEXIDADE	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ALTERAR SOFTWARE DE BAIXA COMPLEXIDADE	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	SERVIÇO DE TRANSPORTE DE MÍDIAS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	DESLIGAR EQUIPAMENTOS DE REDE	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	RELIGAR EQUIPAMENTOS DE REDE	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REALIZAR MONTAGEM FÍSICA DE EQUIPAMENTOS DE REDE	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REALIZAR DESMONTAGEM FÍSICA DE EQUIPAMENTOS DE REDE	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REALIZAR CABEAMENTO DE EQUIPAMENTOS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REALIZAR CONEXÃO DE HOST A SAN	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ALTERAR PARÂMETROS DOS SERVIÇOS CORPORATIVOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONFIGURAR PARÂMETROS DOS SERVIÇOS CORPORATIVOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ADICIONAR ENTRADA NO DNS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ALTERAR ENTRADA NO DNS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REMOVER ENTRADA NO DNS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR CERTIFICADO DIGITAL	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAÇÃO LOCAL DE AGENTES	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ALTERAÇÃO LOCAL DE AGENTES	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAÇÃO DE SCRIPTS DE FERRAMENTAS CORPORATIVAS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ALTERAÇÃO DE SCRIPTS DE FERRAMENTAS CORPORATIVAS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR TEMPLATES	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR FORMULÁRIOS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	MODIFICAR TEMPLATES	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	MODIFICAR FORMULÁRIOS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ATUALIZAR FIRMWARE DOS EQUIPAMENTOS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR EQUIPAMENTOS DE REDE	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REDUZIR RANGE DE IP'S	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	EXPANDIR RANGE DE IP'S	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	EMITIR RELATÓRIO TÉCNICO	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REMOVER USUÁRIO DO DOMÍNIO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	IMPORTAR MÁQUINA VIRTUAL	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONFIGURAR SISTEMAS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR MÓDULOS NO SISTEMA DE GESTÃO DE CONTEÚDO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR CAPACIDADE DE RECURSOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	RESTAURAR CAPACIDADE DE RECURSOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ALTERAR CAPACIDADE DE RECURSOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	PARTICIPAR DE REUNIÕES TÉCNICAS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	LIBERAR ACESSO AOS SERVIDORES NO FIREWALL	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONFIGURAR EQUIPAMENTOS DE REDE	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR TUTORIAIS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR FLUXOS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR PROCESSOS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR PROCEDIMENTOS	Requisição	16h	3º Nível

INFRAESTRUTURA	CRIAR MANUAIS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR FAQS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR ROTEIROS PARA ATENDIMENTO	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	SUORTE TÉCNICO AOS PROCESSOS DE TI	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	DESENVOLVIMENTO DE SCRIPTS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	IMPLEMENTAR POOL DE CONEXÕES	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	IMPLEMENTAR BALANCEAMENTO DE CARGA	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	APOIAR MANUTENÇÃO PREVENTIVA DOS EQUIPAMENTOS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REALIZAR MANUTENÇÃO PREVENTIVA DOS EQUIPAMENTOS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	LEVANTAMENTO DO AMBIENTE	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ANALISAR LINK	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONFIGURAR DHCP	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	MONTAR SERVIDOR	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONFIGURAR SERVIDOR	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REALIZAR MANUTENÇÃO DE GRUPOS DE USUÁRIOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INTEGRAR SOFTWARES E SISTEMAS PARA AUTENTICAÇÃO	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	COMPARTILHAR E CONCEDER PERMISSÃO EM DIRETÓRIO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	GERAR CÓPIAS DE SEGURANÇA	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR PLACAS NOS SERVIDORES	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONFIGURAR PLACAS NOS SERVIDORES	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	SUBSTITUIR PLACAS NOS SERVIDORES	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR E CONFIGURAR SERVIDOR VIRTUAL LINUX	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR E CONFIGURAR SERVIDOR FÍSICO LINUX	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR E CONFIGURAR SERVIDOR VIRTUAL WINDOWS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR E CONFIGURAR SERVIDOR FÍSICO WINDOWS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR GPO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REMOVER GPO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ALTERAR GPO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	INSTALAR SOFTWARE DE ALTA COMPLEXIDADE	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ATUALIZAR SOFTWARE DE ALTA COMPLEXIDADE	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REMOVER SOFTWARE DE ALTA COMPLEXIDADE	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ALTERAR SOFTWARE DE ALTA COMPLEXIDADE	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	IMPLEMENTAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	DESLIGAMENTO E REATIVAÇÃO DE CPD	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	MIGRAR DADOS	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REALIZAR CARGA DE DADOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ANÁLISE DE VIABILIDADE	Requisição	8h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ANÁLISE DE DESEMPENHO DE AMBIENTE	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	IMPLEMENTAR AMBIENTE DE ALTA DISPONIBILIDADE	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	SEGMENTAR REDE	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	REALIZAR TESTE VULNERABILIDADE	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR COMPARTILHAMENTO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	EXPANDIR COMPARTILHAMENTO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONFIGURAR POOL DE DISCOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONFIGURAR RAID DE DISCOS	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CRIAR LUN	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	ATIVAR FUNCIONALIDADE DE DEDUPLICAÇÃO	Requisição	4h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	MODELAGEM DE PROCESSO DE TRABALHO	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	APOIO A POLÍTICAS INSTITUCIONAIS	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	CONSULTORIA	Requisição	16h	3º Nível
INFRAESTRUTURA	AUDITORIA	Requisição	16h	3º Nível



Documento assinado eletronicamente por **ELTON EDUARDO DE LIMA, Usuário Externo**, em 06/02/2023, às 09:33, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO JORGE SOARES DE SOUZA, Usuário Externo**, em 06/02/2023, às 09:33, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Marques, Presidente(a) Substituto(a)**, em 06/02/2023, às 15:51, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Wânia Pereira Peniche Rodrigues, Testemunha**, em 06/02/2023, às 16:07, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Larissa Figueira Galrão, Testemunha**, em 06/02/2023, às 16:11, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.enap.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0660597** e o código CRC **E09E9916**.