



SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS

**TERMO DE REFERÊNCIA
ELETRÔNICO:**

PROCESSO Nº:

INTERESSADO:

SUSEP/DIRAD/CGEAF/COGES Nº 3/2017

15414.612692/2016-14

SEÇÃO, COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO, COORDENAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO DE
SISTEMAS INTERNOS

1. INTRODUÇÃO

1.1. Este Termo de Referência foi elaborado em cumprimento ao disposto no parágrafo 2º, do artigo 9º, do Decreto 5.450/05 e ao disposto no artigo 15, da Instrução Normativa SLTI/MPOG 02/2008 e pela Portaria Normativa SLTI/MPOG nº 07/2011, e tem por objetivo a contratação de pessoa jurídica para realização de treinamento na ferramenta SYSAID, software atualmente utilizado na gestão da central de serviços de tecnologia de informação da SUSEP.

1.2. A presente contratação será efetuada através de licitação, na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo menor preço e observará os preceitos gerais de Direito Público, e em especial as disposições da Lei nº 10.520/02, combinado com o Decreto nº 5.450/05, e subsidiariamente à Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores, e será ainda subordinada às condições e exigências estabelecidas no Edital.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A CGETI, Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação, é responsável pela configuração e manutenção da ferramenta SYSAID utilizada para tratar incidentes, gerenciar as solicitações de serviço de todos os usuários da SUSEP, gerenciar mudanças e gerenciar configuração.

2.2. Assim sendo, é uma ferramenta vital para o funcionamento de alguns processos sob responsabilidade da CGETI.

2.3. O SYSAID é uma ferramenta de funcionamento complexo e altamente adaptável, demandando treinamento avançado para aprofundamento dos conhecimentos da equipe da CGETI, e assim tornar seu uso mais eficiente.

2.4. A equipe da CGETI já dispõe do serviço de suporte técnico do fabricante pelo período de 1 ano, sendo que o mesmo foi capaz de atender apenas em parte as demandas da Autarquia, em especial no que diz respeito à customização da ferramenta.

3. OBJETO

3.1. Contratação de pessoa jurídica para capacitação dos servidores da CGETI na ferramenta SYSAID.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

4.1. Conteúdo programático: Descrito no anexo I.

4.2. Carga horária e cronograma: a capacitação deverá ser realizada em um período de até 30 dias após a assinatura do contrato, com carga horária diária de 4 a 8 horas e carga horária total de 56 horas, em datas acordadas entre a Susep e a Contratada. A capacitação deverá se encerrar em até 120 dias da assinatura do contrato.

4.3. Número de participantes: até 9 servidores.

4.4. Local: em sala de treinamento disponibilizada pela SUSEP em sua sede na cidade do Rio de Janeiro. Em tal sala estará disponibilizada a infraestrutura física necessária ao treinamento. Os casos de alteração de datas deverão ser comunicados mediante aviso prévio de 72 (setenta e duas) horas. As alterações poderão ser solicitadas por ambas as partes.

4.5. Metodologia: Exposição oral e exercícios práticos utilizando o SYSAID. Visão prática de como utilizar as funcionalidades do SYSAID no dia a dia. A apresentação de cada tópico deve ser seguida de atividades práticas para que os participantes exercitem os conceitos abordados.

4.6. Ambiente Tecnológico: A Susep disponibilizará seu ambiente de homologação para a realização das atividades práticas do treinamento. Quaisquer necessidades de configuração desse ambiente, prévias à realização do treinamento, deverão ser informadas pela Contratada. Esse ambiente hoje contém um espelho das configurações do ambiente de produção, porém suas notificações encontram-se desligadas para evitar notificações indevidas aos envolvidos nos registros de serviço.

4.7. Instrutor: deverá ser indicado instrutor com certificação na ferramenta SYSAID

4.8. Material: Apostila impressa, elaborada especificamente para o treinamento com conteúdo que aborde o programa previsto para o treinamento.

5. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

5.1. Decreto nº 2.271/97, Lei nº 10.520, de 17/07/2002, Decreto nº 3.555, de 08/08/2000, Decreto nº 5.450, de 31/05/2005, Lei nº 8.666, de 21/06/1993 e Instrução Normativa SLTI nº 02/2008, demais legislações pertinentes e todas as respectivas atualizações.

6. CONTRATAÇÃO

6.1. Os serviços em tela possuem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos pelo Edital por meio de especificações usuais do mercado, enquadrando-se, portanto, como serviços comuns, nos termos do § 1º, do artigo 2º, do Decreto nº 5.450/2005.

6.2. Tendo em vista o enquadramento do serviço a ser contratado como serviço comum, para fins do disposto no Decreto 5.450, de 31 de maio de 2005, a licitação deverá ser realizada na modalidade Pregão Eletrônico.

7. REQUISITOS MÍNIMOS NECESSÁRIOS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. A contratada deverá apresentar em seu estatuto social objeto compatível com a presente contratação.

7.2. A contratada deverá apresentar:

7.2.1.01 (um) Atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove que o licitante executou, a contento, serviço de treinamento na ferramenta SYSAID, com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas e executado por profissional certificado junto ao fabricante.

7.2.1.1. É vedado, para fim de comprovação de carga horária mínima, o somatório de atestados, tendo em vista que a realização de diversos treinamentos introdutórios, de pequena dimensão, não capacita a empresa para a execução de treinamento avançado na ferramenta.

8. DAS PROPOSTAS

8.1. A proposta para prestação dos serviços deverá conter necessariamente:

- i. Dados da empresa (razão social, CNPJ, endereço, telefone, etc.);
- ii. Conta bancária (nome e nº do banco, da agência e da conta corrente);
- iii. Valores expressos em moeda corrente nacional;
- iv. Prazo de validade da proposta de, no mínimo, 60 dias;

- v. Declaração de total concordância com as condições estipuladas neste Termo de Referência;
- vi. Atestado de capacidade técnica para o serviço objeto especificado neste Termo de Referência;
- vii. Declaração de disponibilidade de profissional certificado junto ao fabricante para alocação no contrato quando da execução dos serviços.
- viii. Planilha de Custos e Formação de Preços corretamente preenchida, conforme Anexo II deste Termo de Referência.

9. DO PREÇO DE REFERÊNCIA

- 9.1. O custo médio da contratação é de R\$ 32.040,00 (trinta e dois mil e quarenta reais).
- 9.2. Os valores acima foram aferidos em pesquisa de preços realizada junto a empresas que fornecem o serviço a ser contratado.

10. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

- 10.1. Acompanhar e fiscalizar o evento através de servidor indicado pela área de treinamento sendo que tal fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da SUSEP ou de seus agentes.
- 10.2.A CONTRATANTE resguardar-se-á ao direito de acompanhar e avaliar o treinamento, com instrumento próprio. O treinamento poderá ser interrompido caso esteja em desacordo com o especificado neste termo, e deverá ser reestruturado e aplicado novamente, sem nenhum custo adicional.
- 10.3. A fiscalização do Contrato poderá, para fins de realização da verificação mencionada no subitem anterior, utilizar-se de quaisquer instrumentos previstos no presente Termo de Referência, no Edital de Licitação, inclusive seus anexos, ou na legislação vigente, notadamente no Anexo IV da IN MPOG nº 02/2008.
- 10.4. Os casos omissos ou dúvidas suscitadas por parte da contratada que não sejam esclarecidas pelo gestor de Contrato serão esclarecidos pela autoridade competente da SUSEP.
- 10.5. As decisões e providências que ultrapassarem a competência da fiscalização deverão ser encaminhadas ao Chefe da Coordenação Geral de Administração e Finanças da SUSEP, ou à chefia imediata à área fiscalizadora na ocasião, em tempo hábil, para a adoção das medidas cabíveis.
- 10.6. Todas as comunicações referentes à execução dos serviços contratados serão consideradas regularmente feitas, se entregues ou remetidas pela contratada, através de protocolo, email, carta, telegrama ou fax, inclusive qualquer alteração do estatuto social, razão social, CNPJ, dados bancários, endereço, telefone, fax ou outros dados pertinentes.

11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Cabe à contratada

- 11.1. Controlar a frequência dos treinandos;
- 11.2. Apresentar relatório de frequência e resultados de avaliação ao final do serviço;
- 11.3. Enviar nota fiscal à Susep em até 10 dias após o término do treinamento;
- 11.4. Emitir certificado de participação para os servidores que cumprirem a carga horária mínima de 75%, enviando uma cópia para a Coordenação de Gestão de Pessoas - Coges;
- 11.5. Cobrir ausências, por qualquer motivo, de seus instrutores por outros devidamente habilitados ou remarcação de data, desde que aprovado pela SUSEP. A não cobertura acarretará desconto no pagamento correspondente às aulas não ministradas;
- 11.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento dos postulados legais vigentes, de âmbito federal, estadual ou municipal;

11.7. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e, inclusive, às recomendações aceitas pela boa técnica;

11.8. Quando for o caso e no que for aplicável, cumprir e fazer cumprir por parte de seus empregados e prepostos, as normas da SUSEP;

11.9. Prestar os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo-os sempre em perfeita ordem;

11.10. Implantar, adequadamente, a supervisão permanente dos serviços, de forma a se obter uma operação correta e eficaz;

11.11. Acatar as decisões e observações feitas pela fiscalização da SUSEP, relativamente à prestação do serviço;

11.12. Guardar o mais absoluto sigilo em relação às informações ou documentos de quaisquer naturezas de que venha tomar conhecimento, respondendo administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e/ou incorreta ou descuidada utilização;

11.13. Através de seu empregado designado e mediante assinatura de Termo específico de compromisso (ANEXO III), a cumprir as condições estabelecidas, bem como as normas de trabalho pertinentes aos servidores públicos da SUSEP, especialmente as que resguardam a manutenção do sigilo e a veiculação de informações a que tiver acesso em decorrência do exercício da função, respondendo criminalmente, no caso de violação;

11.14. Comunicar à SUSEP, imediatamente, qualquer alteração em seu estatuto social, razão social, CNPJ, dados bancários, endereço, telefone, fax ou outros dados pertinentes, a fim de serem tomadas as providências cabíveis;

11.15. Assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços que prestar, e não transferir, no todo ou em parte, a execução do presente Contrato, sem prévia e expressa autorização da SUSEP;

11.16. Arcar com todos os ônus necessários à completa execução dos serviços englobados neste Termo;

11.17. Responder administrativa, civil e penalmente por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados à SUSEP e/ou terceiros por seus empregados, dolosa ou culposamente, em razão de ação ou omissão da contratada ou de quem em seu nome agir;

11.18. Ressarcir todo e qualquer dano a SUSEP ou a terceiros, em decorrência de ação ou omissão de seus empregados;

11.19. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os danos causados, comprovadamente, por seus empregados ou prepostos;

11.20. Ressarcir o valor correspondente aos danos causados em bens de propriedade da SUSEP, o qual será calculado de acordo com o preço de mercado e recolhido por depósito a favor da SUSEP através de GRU – Guia de Recolhimento da União – no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a partir da notificação, garantida ampla defesa e o contraditório.

11.21. Informar a seus empregados sobre a proibição de retirarem-se do prédio ou instalações da SUSEP portando volumes ou objetos dessa, sem a devida autorização da fiscalização do Contrato;

11.22. Não proceder à veiculação de publicidade deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da SUSEP;

11.23. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor inicial atualizado;

11.24. Manter, durante a vigência da prestação do serviço objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em consonância com o artigo 55, inciso XIII, da Lei 8.666, de 21 de Junho de 1993 e suas alterações posteriores; e

11.24.1. Caso a contratada não comprove a manutenção das condições de habilitação durante a execução contratual, constituir-se-á falta contratual que enseja a aplicação das sanções cabíveis.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA SUSEP

Cabe à SUSEP

- 12.1. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços demandados e realizados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências convencionadas no Contrato a ser firmado;
- 12.2. Permitir acesso dos empregados da contratada às suas dependências para execução dos serviços referentes ao objeto deste Termo de Referência, quando necessário;
- 12.3. Não permitir que a mão de obra execute tarefas em desacordo com as preestabelecidas no Contrato;
- 12.4. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da contratada;
- 12.5. Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho, na forma prevista na Lei nº 8666/93;
- 12.6. Assegurar-se que os preços contratados estão compatíveis com aqueles praticados no mercado, pelas demais empresas que executem serviços similares ao objeto deste Termo de Referência, de forma a garantir que sejam mais vantajosos para a contratada;
- 12.7. Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços;
- 12.8. Especificar e estabelecer diretrizes para aceitação dos serviços executados pela contratada;
- 12.9. Aplicar à contratada as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias.

13. DO PAGAMENTO

- 13.1. A contratante somente poderá realizar o pagamento após entrega dos certificados aos participantes e entrega à Coges do controle de frequência e dos resultados da avaliação final do treinamento pela contratada.
- 13.2. A contratada deverá observar toda a legislação tributária e demais pertinentes vigentes sobre notas fiscais/ faturas e tributos e especificar o objeto e o mês da prestação do serviço no corpo da nota fiscal.
- 13.3. O número do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ, indicado na nota fiscal/fatura, deverá coincidir com o apresentado na proposta da contratada, o qual será utilizado para consulta ao SICAF, bem como para emissão de notas de empenho.
- 13.4. Previamente à contratação e antes de cada pagamento, será emitida, pela contratante, através de consulta "on line", certidão que comprove a regularidade da situação da contratada junto ao SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores.
- 13.5. Conforme decidido no âmbito do Acórdão nº 1.054/2012 – Plenário do Tribunal de Contas da União a SUSEP exigirá, por ocasião de cada ato de pagamento, a apresentação da devida certidão negativa de débitos trabalhistas, de modo a dar efetivo cumprimento às disposições constantes dos artigos 27, IV, 29, V, e 55, XIII, da Lei nº 8.666/1993, c/c os artigos 1º e 4º da Lei nº 12.440/2011.
- 13.6. O pagamento poderá ser realizado ainda que constatada irregularidade fiscal (SICAF) ou trabalhista (CNDT). Neste caso, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da contratada de corrigir a situação, a contratante concederá um prazo de 10 (dez) dias, prorrogável por igual período por solicitação da contratada, para regularização, sob pena de rescisão contratual e aplicação das sanções de multa e de impedimento de licitar e contratar com a União por até 5 (cinco) anos.
- 13.7. A contratada poderá ser penalizada, de acordo com a legislação vigente e com as cláusulas deste Termo, caso não mantenha regular suas certidões obrigatórias.
- 13.8. Será feita retenção dos tributos exigíveis pela legislação vigente, exceto se a contratada tiver optado pelo SIMPLES, hipótese em que deverá comprovar tal condição mediante fornecimento de cópia do respectivo termo de opção, desde que esta opção não seja vedada pelo art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006. Será aplicado o percentual constante da tabela de retenção da Instrução Normativa nº 480/2004, da Secretaria da Receita Federal ou a que vier a substituí-la.

13.9. Ocorrendo devolução da nota fiscal/fatura, por incorreções, a contagem do prazo iniciará a partir da nova data de entrega, no protocolo da SUSEP.

13.10. As multas e retenções que porventura existam poderão ser, a critério da Administração da SUSEP, deduzidas no próprio valor a ser pago do contrato.

14. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. O não cumprimento total ou parcial das obrigações assumidas na forma e nos prazos estabelecidos sujeitará a contratada às penalidades constantes do art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de junho de 2002 c/c o art. 28 do Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005, garantida prévia defesa.

14.2. Em caso de inexecução do Contrato, erro na execução, execução imperfeita, mora de execução, inadimplemento contratual ou não veracidade das informações prestadas, a contratada estará sujeita às seguintes sanções administrativas, que poderão ser cumuladas, conforme a espécie de falta cometida, sendo também possível desde logo a aplicação da penalidade mais rigorosa, em vista da gravidade da conduta e dos prejuízos dela decorrentes:

14.2.1. Atraso na entrega da Nota Fiscal ou Fatura:

14.2.1.1. Multa diária, contada a partir do 6º dia útil do mês subsequente da prestação do serviço, de até 0,2%, limitada a 20% do valor do Contrato, a ser aplicada no caso de não regularização em até 30 (trinta) dias após o quinto dia útil ao mês subsequente da prestação do serviço;

14.2.2. Descumprimento dos prazos de atendimento definidos no objeto da contratação:

14.2.2.1. Multa de até 5% do valor do Contrato a cada ocorrência;

14.2.2.2. Rescisão unilateral do Contrato pela SUSEP.

14.2.3. Recusa em corrigir ou substituir qualquer serviço ou material rejeitado ou com defeito, caracterizando-se a recusa também no caso de correção ou substituição não ser efetuada no tempo estipulado pela SUSEP:

14.2.3.1. Multa de até 5% do valor total do Contrato a cada ocorrência; e

14.2.3.2. Rescisão unilateral do Contrato pela SUSEP.

14.2.4. Descontinuação na prestação do serviço, fraude na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, cometimento de fraude fiscal ou não manutenção da proposta:

14.2.4.1. Multa de até 10% do valor total do Contrato;

14.2.4.2. Rescisão unilateral do Contrato pela SUSEP; e

14.2.4.3. Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios por até 5 (cinco) anos e descredenciamento no Sicaf, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/02.

14.2.5. Hipóteses não elencadas nos demais itens desta cláusula ensejarão a aplicação de penalidade de:

14.2.5.1. Multa diária de 0,2% do valor do Contrato, limitada a 20% do valor total do Contrato; ou

14.2.5.2. Multa de até 10% do valor total do Contrato, conforme a gravidade e os prejuízos oriundos da falta cometida;

14.2.5.3. Rescisão unilateral do Contrato; e

14.2.5.4. Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios por até 5 (cinco) anos e descredenciamento no Sicaf, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/02.

14.3. Todas as penalidades são independentes e poderão ser combinadas, não havendo necessidade de primeiro serem aplicadas penas mais brandas, podendo até, dependendo do ocorrido, aplicar diretamente as penalidades mais graves.

14.4. As multas aplicadas poderão ser descontadas dos pagamentos devidos à contratada, recolhidas à conta Única do Tesouro Nacional em favor da SUSEP ou, quando for o caso, cobradas judicialmente.

14.5.As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a contratada de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto à SUSEP, decorrentes das infrações cometidas.

14.6.No processo de aplicação de sanções, será sempre assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

14.7.A data de vencimento de multa aplicada será o 10º (décimo) dia após a data de assinatura da correspondência que a encaminhar ou da publicação do respectivo edital.

15. DA RESCISÃO CONTRATUAL

15.1.O Contrato poderá ser rescindido por inadimplemento de suas cláusulas ou quando verificados os fatos previstos no art. 78 da Lei nº 8.666/1993, observadas as disposições contidas nos arts. 79 e 80 da referida Lei, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

15.2.Ocorrendo a rescisão, por culpa exclusiva da contratada, além das penalidades administrativas cabíveis, esta responderá por perdas e danos e demais cominações legais.

15.3.O Contrato também poderá ser rescindido unilateralmente pela SUSEP, por motivo de sua conveniência, notificando-se à contratada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e, ainda, por acordo entre as partes.

15.4. Os procedimentos de rescisão contratual, tanto os amigáveis como os determinados por ato unilateral da SUSEP, serão formalmente motivados, assegurada, à contratada, na segunda hipótese, a produção do contraditório e de ampla defesa, mediante prévia e comprovada intimação da intenção da SUSEP para que, se o desejar, a contratada apresente defesa no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados de seu recebimento e, em hipótese de desacolhimento da defesa, interponha recurso hierárquico no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da intimação comprovada da decisão rescisória.

Responsável pelo Termo de Referência

Simone Knust Thuler

Mat. 1349900

ANEXO I – Conteúdo Programático

1. Suporte Técnico:

- a. Criação e configuração de categorias e roteamento de chamados
- b. Criação e configuração de regras de escalada
- c. Configuração de datas previstas de conclusão, com sua atualização dependendo do status do chamado (Ex.: chamado no status “Aguardando Usuário” deve suspender a contagem e alterar a data prevista de conclusão quando retornar ao status “Em atendimento”)

2. SLA's:

- a. Definição de SLA's
- b. Gerenciamento dinâmico de SLA's, em situações em que é informada uma data prevista de conclusão da solicitação e a mesma pode ser alterada, com base em determinados contadores ou status do Sysaid.
- c. Alteração de data prevista de conclusão (due date), por exemplo, em situações nas quais a requisição esteja aguardando retorno do solicitante

d. Criação de regras de escalada que levem em conta estas configurações, evitando informar que uma solicitação estourou seu SLA se a mesma está aguardando um retorno do usuário.

3. Workflows:

a. Criação e atualização de workflows, considerando alteração automática de status do registro principal, envio de notificações, atuação em um item de ação por parte de qualquer participante de um grupo e preenchimento automático de valores do item de ação com valores do registro principal, e vice-versa

4. Integração com e-mail:

a. Criação de solicitações de serviço, em vez de incidentes, a partir da configuração de regras de e-mail

b. Configuração de situações nas quais novos registros não devem ser criados (com base no endereço ou no domínio do endereço do remetente, por exemplo)

c. Parametrização de atribuição de valores à solicitação criada, utilizando placeholders (tokens ou variáveis) no título ou no corpo do e-mail

d. Vinculação da solicitação criada a uma outra informada no corpo ou no título do e-mail (Caused-by / Causes)

5. Relatórios:

a. Criação e configuração de relatórios envolvendo as entidades SR, Atividade e CI, com ou sem entidade secundária

b. Utilização do iReport para criação de relatórios com sumarizações e quebras

c. Utilização das opções de relatório detalhado / resumo com gráfico e agrupamento

d. Definição de filtros dinâmicos e estáticos

6. Dashboards:

a. Criação e configuração de dashboards

7. CI's:

a. Criação e edição de formulários customizados para cadastramento de Itens de Configuração (CIs)

8. CMDB:

a. Conceito

b. Detecção automática de CIs

c. Montagem do CMDB no SysAid

9. Web forms:

a. Criação de web forms

b. Configuração de web forms para abertura de incidentes e solicitações de serviço

c. Configuração dos atributos de abertura de registro a partir de web forms (grupo de administração, administrador atribuído, categoria, urgência / criticidade e campos customizados (do tipo lista ou não)

ANEXO II - Planilha de Custos e Formação de Preços

Item	Valor
Instrutoria	

Elaboração de Material	
Obrigações Tributárias e Contributivas	
Hospedagem	
Passagens e Despesas com Locomoção	
Material de Consumo	
Coffee Break	
Outros serviços	

ANEXO III - TERMO DE COMPROMISSO

O , sediado em , CNPJ n.º , doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a , sediada em , CNPJ n.º , doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu

potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da , onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

