

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº001 de 12 de março de 2009.

DISPÕE SOBRE AS AQUISIÇÕES DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A SECRETÁRIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO, no uso das atribuições legais que lhe foram conferidas pelo art.37 da Lei nº13.875, de 07 de fevereiro de 2007 e considerando, ainda, o Art.8º da mesma Lei, notadamente o disposto no §2º, DETERMINA:

Art.1º Ficam estabelecidas as seguintes instruções a serem observadas nas licitações e contratações de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Título

250 – Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC

Capítulo

251 – Aquisições

Assunto

001 – Serviços de TIC

1. Objetivo

Disciplinar a aquisição de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Poder Executivo Estadual.

2. Abrangência

Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta e Indireta.

3. Fundamentação Legal

Decreto nº29.644, de 06/02/2009, DOE de 11/02/2009.

4. Diretrizes

4.1. Ficam contemplados nesta Norma os seguintes serviços técnicos especializados de TIC:

- a) desenvolvimento ou manutenção de sistemas informatizados;
- b) locação de softwares ou equipamentos;
- c) instalação ou manutenção de equipamentos;
- d) impressão de documentos;
- e) gerenciamento eletrônico de documentos (GED);
- f) instalação ou manutenção de infra-estrutura (cabramento, rede);
- g) atendimento aos usuários de TIC (Help Desk, Service Desk, Call Center e outros);
- h) comunicação de dados (conectividade);
- i) instalação ou manutenção de softwares (banco de dados, correio eletrônico, sistemas operacionais, dentre outros);
- j) administração e segurança de redes;
- k) geoprocessamento;
- l) treinamento e consultoria em TIC;
- m) outros serviços correlatos.

4.2. Na contratação dos serviços previstos nesta Norma, são vedadas:

- a) a caracterização do objeto como fornecimento de mão de obra ou posto de trabalho;
- b) a subordinação dos empregados da contratada à administração do Órgão ou Entidade contratante;
- c) a previsão de reembolso de salários pelo Órgão ou Entidade contratante;
- d) a indexação de preços por índices gerais ou setoriais;
- e) a responsabilização do contratante por compromisso assumido pela contratada com terceiros.

4.3. As contratações de que tratam esta Norma deverão estar alinhadas ao planejamento de TIC do órgão/entidade e ao Planejamento Estratégico da função Tecnologia da Informação do Governo do Estado do Ceará para o período de 2007 a 2016.

4.4. Fica instituída a modalidade tipo Técnica e Preço como preferencial, para as contratações dos serviços terceirizados de TIC previstos nesta Norma, devendo os Órgãos e Entidades interessados justificarem e fundamentarem as razões para sua não adoção.

4.5. Nas licitações do tipo técnica e preço, é vedado:

- a) incluir critérios de pontuação técnica que não estejam diretamente relacionados com os requisitos da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação a ser contratada ou que frustrem o caráter competitivo do certame; e
- b) incluir critérios de valoração que tornem as propostas de preços menos relevantes que as propostas técnicas.

4.6. Nas licitações do tipo técnica e preço, deve-se:

- a) incluir, para cada atributo técnico da planilha de

pontuação, sua contribuição percentual com relação ao total da avaliação técnica; e

- b) proceder a avaliação do impacto da pontuação atribuída em relação ao total, observando se os critérios de maior peso são de fato os mais relevantes e se a ponderação atende ao princípio da razoabilidade.

4.7. Deverão ser contratadas para prestação de serviços de TIC empresas especializadas no objeto.

4.8. Todo contrato de TIC deverá possuir um gestor, um fiscal e uma comissão de recebimento dos serviços, que acompanharão e garantirão a execução dos serviços durante a vigência do contrato.

5. Procedimentos

5.1. Para toda aquisição de serviços de TIC deverá ser elaborado um Termo de Referência (conforme modelo padrão do Governo do Estado adotado para a área de TIC), que será analisado tecnicamente pelo órgão competente devendo obrigatoriamente contemplar, no mínimo, os seguintes tópicos:

- a) objeto do serviço (produtos e serviços que deverão compor a solução de TIC que irá gerar o resultado esperado)
- b) contextualização (avaliação da necessidade, análise da situação atual, com uma visão histórica da questão)
- c) justificativa da necessidade do serviço e da solução escolhida, bem como os benefícios que serão alcançados, considerando ainda a sustentação da contratação do serviço em relação aos aspectos de segurança da informação, transferência de conhecimento, continuidade dos serviços por interrupção ou transição contratual, recursos humanos e materiais.
- d) objetivo do serviço;
- e) escopo do serviço:

- descrição técnica detalhada e clara dos serviços requeridos (atividades e produtos);
- referencia a direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação e suas documentações, quando aplicáveis;
- forma de transferência de tecnologia e/ou conhecimento, quando aplicável;
- quantidade prevista de horas necessárias a execução do serviço (Prazo de realização dos serviços);
- características da equipe técnica e/ou empresa necessárias a execução do serviço;
- local e horário da prestação dos serviços;
- cronograma de execução física e financeira, caracterizando que a forma de pagamento será efetuada em função dos resultados obtidos (produtos entregues);
- critérios para julgamento, quando aplicável;
- forma de solicitação dos serviços ao fornecedor, como também, o acompanhamento e o aceite dos serviços pelo órgão/entidade;
- garantia de inspeções e diligências, quando aplicável, e sua forma de execução;
- definições de níveis de qualidade dos serviços (SLA/SLM)
- obrigações das partes (contratante e contratada)

f) origem do recurso financeiro.

5.2. Os procedimentos técnicos e administrativos para orientar o fornecedor do serviço no início dos trabalhos deverão conter, no mínimo:

- a) detalhamento das atribuições e responsabilidades das partes envolvidas;
- b) definição do preposto pelo fornecedor durante a execução do serviço;
- c) recursos técnicos e materiais necessários;
- d) definição da documentação e dos processos;
- e) estabelecimento de padrões de gestão;
- f) definição da qualidade dos serviços a serem prestados;
- g) definição dos padrões e periodicidade de relatórios;
- h) informações gerais sobre o órgão/entidade, normas de comportamento, aspectos de segurança, sigilo, cuidados especiais, políticas e outras pertinentes.

5.3. Considerar na elaboração dos contratos cláusulas mínimas que garantam a adequada prestação dos serviços, quando aplicáveis:

- a) objeto detalhado;

- b) propriedade intelectual e direitos autorais;
- c) limitação de responsabilidades;
- d) obrigações das partes;
- e) garantias;
- f) atualização tecnológica;
- g) entrega (critérios de aceitação para efeito de recebimento do serviço);
- h) regras para aplicação de multas e demais sanções administrativas;
- i) minuta de termo de compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no órgão/entidade, a ser assinado pelo representante legal do fornecedor e seus empregados diretamente envolvidos na contratação;
- j) cronograma de execução físico-financeira, caracterizando que a forma de pagamento será efetuada em função dos resultados obtidos (produtos entregues);
- k) origem do Recurso Financeiro.

6. Glossário

Comunicação de dados - é a disciplina da engenharia que trata da comunicação entre computadores (sistema computacional) e dispositivos diferentes através de um meio de transmissão comum. Conectividade - o termo normalmente se refere a redes de comunicações ou o ato de prover comunicação para computadores e terminais.

Service Desk (Central de Serviços) - principal interface operacional entre a área de TIC e os usuários. Realiza atendimento aos usuários de TIC.

Help Desk - serviço de apoio à usuários para suporte e resolução de problemas técnicos em informática, telefonia e tecnologias da informação.

Call Center - centro de telemarketing, teleatendimento ou telecomunicações, cuja função é proporcionar um atendimento rápido, eficiente e agradável ao cliente. Torna-se uma ferramenta para o progresso da empresa, multiplicando seus potenciais e ainda apresentando soluções rápidas.

Software - é um programa de computador previamente desenvolvido pelo mercado chamado usualmente de software de prateleira.

Sistemas Informatizados - conjunto de programas destinados a realizar funções específicas.

Geoprocessamento - processamento informatizado de dados georreferenciados. Utiliza programas de computador que permitem

o uso de informações cartografia|cartográficas (mapas, cartas topográficas e plantas) e informações a que se possa associar coordenadas desses mapas, cartas ou plantas.

Gestor do contrato - servidor público com capacidade técnica e operacional relacionada ao objeto da contratação, especialmente designado, responsável pelo gerenciamento do contrato, desde sua assinatura até o recebimento do serviço contratado.

Fiscal do contrato - servidor público com capacidade técnica e operacional relacionada ao objeto da contratação, especialmente designado, que atua na fiscalização da execução dos serviços visando garantir o cumprimento das disposições contratuais e subsidiando o gestor de informações necessárias ao gerenciamento do contrato.

Comissão de Recebimento dos Serviços - responsáveis pela emissão de atestados de realização dos serviços parcial e final.

Servidor Público - aquele que, pertencendo ou não ao quadro do funcionalismo, exerce oficialmente cargo ou função pública.

Recebimento dos Serviços - declaração formal do Gestor do Contrato de que os serviços prestados atendem aos requisitos estabelecidos no contrato.

Aceite dos Serviços - parâmetros objetivamente mensuráveis e verificáveis utilizados no recebimento do serviço.

SLA (Service Level Agreement) - Acordo de Nível de Serviços - parte de um contrato de serviços entre duas ou mais entidades no qual o nível da prestação de serviço é definido formalmente. Na prática, o termo é usado no contexto de tempo de entregas de um serviço ou de um desempenho específico.

SLM (Service Level Management) - Gerenciamento de Nível de Serviço - conjunto de processos pela qual se formalizam procedimentos de gerenciamento para assegurar que os SLA's cumpridos.

Preposto - aquele que dirige um serviço, um negócio, por delegação da pessoa competente. Representante, delegado.

Art.2º A Secretária do Planejamento e Gestão poderá expedir instrumentos complementares a esta Instrução Normativa.

Art.3º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Art.4º Revogam-se as disposições em contrário.

SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 12 de março de 2009.

Desirée Custódio Mota Gondim

SECRETÁRIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO EM EXERCÍCIO

*** **

INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ

PORTARIA Nº188/2008 - O SECRETÁRIO GERAL DO INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ-ISSEC, no uso de suas atribuições, RESOLVE, nos termos do Art.1º da Lei nº13.363, de 16 de setembro de 2003, regulamentado pelo Decreto nº27.471, de 17 de junho de 2004, com nova redação dada ao inciso II do Art.1º e Art.2º, pelo Decreto nº29.398, de 02 de setembro de 2008, D.O. de 04 de setembro de 2008, **CONCEDER AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO** aos **SERVIDORES** relacionados no Anexo Único desta Portaria, durante o mês de JANEIRO DE 2009. INSTITUTO DE SAÚDE DOS SERVIDORES DO ESTADO DO CEARÁ-ISSEC, em Fortaleza, 27 de novembro de 2008.

Alfredo Carneiro da Cunha Junior

SECRETÁRIO GERAL

Registre-se e publique-se.

ANEXO ÚNICO A QUE SE REFERE A PORTARIA Nº188/2008 DE 27 DE NOVEMBRO DE 2008

NOME	CARGO OU FUNÇÃO	MATRÍCULA
Aldizio Ferreira dos Santos	Agente de Administração	002687.1.2
Antônio José Cavalcante de Menezes	Agente de Administração	003726.1.7
Barbara da Silva Nogueira Natalense	Agente de Administração	002167.1.2
Célia Maria Leitão dos Santos	Assistente de Administração	001316.1.X
Claudio Araújo	Agente de Administração	003127.1.1
Francisca Maria da Silva Sampaio	Agente de Administração	003208.1.1
Francisca Rosa Vale	Auxiliar de Administração	003187.1.X
Francisco Alves Ferreira Lima	Agente de Administração	003431.1.0
Francisco José da Silva Barbosa	Agente de Administração	001549.1.1
Francisco Xavier da Costa	Auxiliar de Administração	003824.1.8
Fernando Antonio de Pontes Brígido	Agente de Administração	169962.1.1
Francinete Teles	DNS-3	169949.1.X
João Moura da Costa	Auxiliar de Serviços Gerais	002703.1.8
Joaquim Demontier Carvalho Jataí	Auxiliar de Administração	003633.1.6
José Airton Amancio de Oliveira	Motorista	000041.1.1
José Maria Lavor Campos	DNS-3	169953-1.2
Katia Colares Furtado Maia	Assistente de Administração	003300.1.9
Luisa Claudia Moreira Campelo	Agente de Administração	001230.1.3
Maria Angelourdes Pereira	Auxiliar de Administração	003648.1.9
Maria Luisa da Silva	Agente de Administração	003776.1.9
Maria Neuma Doroteu Melo	Agente de Administração	001112.1.X