

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº , de abril de 2008.

Dispõe sobre a contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

O SECRETÁRIO DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, no uso de suas atribuições, e tendo em vista o disposto no Decreto nº 1.048, de 21 de janeiro de 1994, e no Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997, resolve:

Art. 1º As contratações de serviços de Tecnologia da Informação pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática - SISIP serão disciplinadas por esta Instrução Normativa.

Capítulo I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Para fins desta Instrução Normativa, considera-se:

I - Requirante do Serviço: qualquer unidade administrativa que demande a contratação de um serviço de Tecnologia da Informação;

II - Área de Tecnologia da Informação: unidade setorial ou seccional do SISIP, bem como área correlata, responsável por gerir a Tecnologia da Informação do órgão ou entidade;

III - Gestor do Contrato: servidor com capacidade técnica e operacional relacionada ao objeto da contratação;

IV - Artefato: produto final do processo de trabalho ou produto intermediário produzido ou consumido pelas atividades, conforme indicado ao longo desta Instrução Normativa;

V - Solução de Tecnologia da Informação: conjunto de serviços necessários que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação;

VI - **Software**: cada sistema ou componente desenvolvido para atendimento de necessidades específicas de determinado órgão ou conjunto de órgãos, bem como aqueles previamente desenvolvidos pelo mercado chamados usualmente de **software** de prateleira;

VII - Requisitos: conjunto de especificações necessárias para definir a Solução de Tecnologia da Informação a ser contratada;

VIII - Recebimento: declaração formal do Gestor do Contrato de que os serviços prestados atendem aos requisitos estabelecidos no contrato;

IX - Critérios de aceitação: parâmetros objetivamente mensuráveis e verificáveis utilizados no recebimento do serviço;

X - Gestão: atividades superiores de planejamento, coordenação, supervisão e controle relativas aos processos de Tecnologia da Informação, bem como relativas aos serviços objeto de contratação, que visam garantir os objetivos da organização; e

XI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI: instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos de Tecnologia da Informação e informática de um órgão ou entidade para um determinado período;

XII - **Helpdesk**: serviço destinado a usuários de Tecnologia da Informação, contemplando suporte técnico e resolução de problemas;

XIII - **Datacenter**: centro de Tecnologia da Informação especialmente projetado com o objetivo de abrigar dados, serviços e servidores, disponibilizando-os através de uma rede de transmissão.

Art. 3º As contratações de que trata esta Instrução Normativa deverão ser precedidas de planejamento, elaborado em harmonia com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI, alinhado à estratégia do órgão ou entidade.

Art. 4º Em consonância com o art. 4º do Decreto nº 1.048, de 1994, o órgão central do SISP elaborará, em conjunto com os órgãos setoriais e seccionais do SISP, a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação para a Administração Pública, revisada anualmente, para subsídio à elaboração dos PDTI dos órgãos e entidades integrantes do SISP.

Parágrafo único. A Estratégia Geral de Tecnologia da Informação deverá abranger, pelo menos, os seguintes elementos:

I - proposta, elaborada em conjunto com os demais órgãos competentes, que contemple as demandas de recursos humanos das Áreas de Tecnologia da Informação necessárias para execução de seus PDTI;

II - plano de ação, elaborado em conjunto com os demais órgãos competentes, para viabilizar a capacitação dos servidores das Áreas de Tecnologia da Informação dos órgãos e entidades;

III - modelo para elaboração dos PDTI que contemple, pelo menos, as seguintes áreas: plano de investimentos, contratações de serviços, aquisição de equipamentos, quantitativo e capacitação de pessoal, gestão de risco; e

IV - orientação para a formação de Comitês de Tecnologia da Informação que envolvam diversas áreas dos órgãos, que se responsabilizem por alinhar os investimentos de Tecnologia da Informação com os objetivos do órgão ou entidade e apoiar a priorização de projetos a serem atendidos.

Art. 5º Não poderão ser objeto de contratação:

I - todo o conjunto dos serviços de Tecnologia da Informação de um órgão em uma única parcela;

II - mais de uma Solução de Tecnologia da Informação em um único processo de contratação;

III - gestão de processos de Tecnologia da Informação; e

IV - gestão de segurança de sistemas.

§ 1º Os aspectos técnicos para suporte aos processos de planejamento e avaliação da qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação poderão ser objeto de contratação, desde que sob supervisão exclusiva de servidores do órgão.

§ 2º O disposto neste artigo não se aplica nos casos em que o serviço for prestado por empresas públicas de Tecnologia da Informação que tenham sido criadas para este fim específico, devendo acompanhar o processo a justificativa de vantajosidade para a administração.

Art. 6º É vedado:

I - estabelecer vínculo de subordinação com funcionário dos fornecedores;

II - prever em edital a remuneração dos funcionários dos fornecedores;

III - indicar pessoas para compor o quadro funcional dos fornecedores;

IV - demandar aos funcionários dos fornecedores execução de tarefas estranhas ao objeto da contratação; e

V - reembolsar despesas com transportes, hospedagens e outros custos operacionais, que devem ser de exclusiva responsabilidade dos fornecedores.

Capítulo II DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

Art. 7º As contratações de serviços de Tecnologia da Informação deverão seguir três fases: Planejamento da Contratação, Seleção do Fornecedor e Gerenciamento do Contrato.

§ 1º Durante a fase de Planejamento da Contratação, serão produzidos os Artefatos: Análise de Viabilidade da Contratação, Plano de Sustentação, Análise de Riscos e Estratégia de Contratação.

§ 2º O Artefato Estratégia de Contratação subsidiará a elaboração do documento Termo de Referência ou Projeto Básico.

§ 3º Durante a fase de Gerenciamento do Contrato, será produzido o Artefato Histórico de Gerenciamento do Contrato.

Seção I Planejamento da Contratação

Art. 8º A fase de Planejamento da Contratação deve contemplar todos os produtos e serviços que compõem a Solução de Tecnologia da Informação que irá gerar o resultado esperado.

Art. 9º A fase de Planejamento da Contratação consiste nas seguintes tarefas:

I - avaliação da necessidade por parte do Requisitante do Serviço, com apoio da Área de Tecnologia da Informação, considerando as necessidades corporativas da instituição;

II - explicitação da motivação da contratação da Solução de Tecnologia da Informação por parte do Requisitante do Serviço;

III - especificação dos requisitos, a partir de levantamento de:

a) demandas dos potenciais gestores e usuários do serviço;

b) soluções disponíveis no mercado; e

c) análise de projetos similares realizados por outras instituições;

IV - identificação das diferentes soluções por parte da Área de Tecnologia da Informação, com participação do Requisitante do Serviço, que atendam às necessidades, considerando:

a) disponibilidade de solução similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal;

b) soluções existentes no Portal do Software Público Brasileiro (<http://www.softwarepublico.gov.br>);

c) capacidade e alternativas do mercado, inclusive a existência de **software** livre ou **software** público;

d) observância às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - e-PING e Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - e-MAG, conforme as Portarias Normativas SLTI nº 5, de 14 de julho de 2005, e nº 3, de 07 de maio de 2007;

e) aderência às regulamentações da Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, quando houver necessidade de utilização de certificação digital; e

f) custo financeiro estimado;

V - justificativa da solução escolhida, por parte da Área de Tecnologia da Informação, que contemple, pelo menos:

a) descrição sucinta, precisa, suficiente e clara da Solução de Tecnologia da Informação escolhida, indicando os serviços que a compõem;

b) alinhamento em relação às necessidades; e

c) identificação dos benefícios que serão alcançados com a efetivação da contratação em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade;

VI - definição, a cargo da Área de Tecnologia da Informação com o apoio do Requisitante do Serviço, dos aspectos relativos à sustentação da contratação:

- a) segurança da informação;
- b) recursos materiais e humanos;
- c) transferência de conhecimento;
- d) transição contratual; e
- e) continuidade dos serviços em eventual interrupção contratual;

VII - avaliação dos riscos da contratação, a cargo do Gestor do Contrato, com o apoio do Requisitante do Serviço e da Área de Tecnologia da Informação.

§ 1º O disposto nos incisos de I a V farão parte do Artefato Análise de Viabilidade da Contratação, observado o disposto nos arts. 8º e 9º desta instrução normativa.

§ 2º O disposto no inciso VI comporá o Artefato Plano de Sustentação.

Art. 10º Compete ao Requisitante do Serviço definir os seguintes requisitos, quando aplicáveis:

I - de **software**, que independem de configuração tecnológica e definem os aspectos funcionais do **software**;

II - de treinamento, com o apoio da Área de Tecnologia da Informação, que definem a necessidade de treinamento presencial ou à distância, carga horária e entrega de materiais didáticos;

III - legais, que definem as normas às quais a Solução de Tecnologia da Informação deve respeitar;

IV - de manutenção, que independem de configuração tecnológica e definem a necessidade de serviços de manutenção corretiva e adaptativa;

V - de prazo, que definem a urgência da entrega da Solução de Tecnologia da Informação contratada;

VI - de segurança, com o apoio da Área de Tecnologia da Informação, que definem as necessidades de sigilo e confidencialidade; e

VII - sociais, ambientais e culturais, que definem requisitos que a Solução de Tecnologia da Informação deve atender para respeitar necessidades específicas relacionadas a costumes, idiomas, valores e ao meio-ambiente.

Art. 11. Compete à Área de Tecnologia da Informação definir, quando aplicáveis, os seguintes requisitos tecnológicos, em adequação àqueles definidos pelo Requisitante do Serviço:

I - de arquitetura tecnológica, composta de **hardware**, **softwares** básicos, padrões de interoperabilidade, linguagem de programação e interface;

II - de projeto, que estabelecem o processo de desenvolvimento de **software**, técnicas, métodos, forma de gestão e de documentação;

III - de implantação, que definem o processo de colocação da solução em produção;

IV - de manutenção, que definem a forma como será conduzida a manutenção do **software** e a comunicação entre as partes envolvidas;

V - de treinamento, que definem o ambiente tecnológico dos treinamentos ministrados e perfil do instrutor;

VI - de consultoria, que definem a formação, experiência, certificação do profissional que prestará o serviço, bem como metodologia de trabalho; e

VII - de formação, que definem os cursos acadêmicos, técnicos e a forma de comprovação da aptidão dos profissionais envolvidos diretamente na execução dos serviços.

Art. 12. O Artefato Análise de Viabilidade da Contratação será aprovado e assinado pelo Requisitante do Serviço e pela Área de Tecnologia da Informação.

Art. 13. A definição do processo de contratação obedece ao Artefato Análise de Viabilidade da Contratação e compreende as seguintes tarefas:

I - indicação, pela Área de Tecnologia da Informação, do tipo de serviço como comum ou não comum, considerando o mercado e as soluções existentes no momento da licitação;

II - indicação, pela Área de Tecnologia da Informação com o apoio do Requisitante do Serviço, dos termos contratuais, observado o disposto nos parágrafos 1º e 2º deste artigo, sem prejuízo do estabelecido na Lei nº 8.666, de 21 de junho 1993, que conterão:

a) critérios de aceitação para efeito de recebimento do serviço;

b) unidade de medida a ser controlada baseada em métrica reconhecida de aferição do resultado;

c) regras para aplicação de multas e demais sanções administrativas;

d) garantia de inspeções e diligências, quando aplicável, e sua forma de exercício;

e) definição dos direitos autorais e de propriedade intelectual;

f) minuta de termo de compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no órgão, a ser assinado pelo representante legal do fornecedor

e seus empregados diretamente envolvidos na contratação;

g) cronograma de execução física e financeira; e

h) forma de pagamento, que deverá ser efetuado em função dos resultados obtidos;

III - definição, pela Área de Tecnologia da Informação, da estratégia de independência do órgão contratante com relação à contratada, que contemplará, pelo menos:

a) forma de transferência de tecnologia; e

b) direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação, documentação, modelo de dados e base de dados, justificando os casos em que tais direitos não vierem a pertencer à Administração Pública;

IV - indicação, pela Área de Tecnologia da Informação, do Gestor do Contrato;

V - definição, pela Área de Tecnologia da Informação, das responsabilidades da contratada, que não poderá se eximir do cumprimento integral do contrato no caso de subcontratação;

VI - elaboração, pela Área de Tecnologia da Informação, do orçamento detalhado, que poderá compreender estimativa de custos da contratação contendo planilha de preços, fundamentada em pesquisa no mercado, em contratações similares, valores oficiais de referência ou tarifas públicas;

VII - indicação, pelo Requisitante do Serviço, da fonte de recursos para a contratação e a estimativa do impacto econômico-financeiro no orçamento do órgão; e

VIII - definição, pela Área de Tecnologia da Informação, dos critérios técnicos de julgamento da proposta para a fase de Seleção do Fornecedor, observando o seguinte:

a) utilização de critérios correntes no mercado;

b) o Artefato Análise de Viabilidade da Contratação;

c) vedação da indicação de entidade certificadora, exceto nos casos previamente dispostos em normas do governo federal;

d) o fator desempenho não pode ser pontuado com base em atestados relativos à duração de trabalhos realizados pelo licitante;

e) quando necessário para a comprovação da aptidão, pode-se exigir mais de um atestado relativo ao mesmo quesito de capacidade técnica, desde que não frustre o caráter competitivo do certame;

f) vedação da pontuação progressiva de mais de um atestado comprobatório de experiência de idêntico teor; e

g) os critérios de pontuação devem ser justificados em termos do benefício que trazem para o contratante.

§ 1º A aferição de esforço por meio da métrica homens-hora apenas poderá ser utilizada mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos.

§ 2º É vedado contratar por postos de trabalho alocados, salvo, excepcionalmente, mediante justificativa devidamente fundamentada. Neste caso, é obrigatória a comprovação de resultados compatíveis com o posto previamente definido.

§ 3º Nas licitações do tipo técnica e preço, é vedado:

I - incluir critérios de pontuação técnica que não estejam diretamente relacionados com os requisitos da Solução de Tecnologia da Informação a ser contratada ou que frustrem o caráter competitivo do certame;

II - incluir critérios de valoração que tornem as propostas de preços menos relevantes que as propostas técnicas;

III - atribuir, aos requisitos obrigatórios do objeto, pontuação inferior a 70% (setenta por cento) da pontuação total do índice técnico.

Art. 14. O disposto no art. 13 comporá o Artefato Estratégia de Contratação, que deverá ser aprovado e assinado pelo Requisitante do Serviço e pela Área de Tecnologia da Informação.

Parágrafo único. O Artefato Estratégia da Contratação será entregue ao Gestor do Contrato para subsidiar a avaliação dos riscos da contratação.

Art. 15. A avaliação dos riscos da contratação deverá ser construída pelo Gestor do Contrato, com o apoio da Área de Tecnologia da Informação e do Requisitante do Serviço, observando o seguinte:

I - identificação dos principais riscos que possam comprometer o sucesso do processo de contratação;

II - identificação dos principais riscos que possam fazer com que os serviços prestados não atendam às necessidades do contratante, podendo resultar em nova contratação;

III - identificação das possibilidades de ocorrência e danos potenciais de cada risco identificado;

IV - definição das ações a serem tomadas para amenizar ou eliminar as chances de ocorrência do risco;

V - definição das ações de contingência a serem tomados caso o risco se concretize; e

VI - definição dos responsáveis pelas ações de prevenção dos riscos e dos procedimentos de contingência.

Parágrafo único. O disposto neste artigo comporá o Artefato Análise de Riscos.

Art. 16. Em decisão fundamentada a partir do Artefato Análise de Riscos poderá o Gestor do Contrato propor à Área de Tecnologia da Informação a revisão do Artefato Estratégia da Contratação.

Art. 17. O Termo de Referência ou Projeto Básico será construído, pelo Gestor do Contrato, a partir do Artefato Estratégia de Contratação.

Art. 18. O Termo de Referência ou Projeto Básico poderá ser disponibilizado em consulta ou audiência pública para que se possa avaliar a completude e a coerência da especificação dos requisitos e a adequação e a exequibilidade dos critérios de aceitação.

Seção II Seleção do Fornecedor

Art. 19. A fase de Seleção do Fornecedor observará as normas pertinentes, incluindo o disposto na Lei nº 8.666, de 1993, no Decreto nº 2.271, de 1997, no Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000, na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e no Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005.

Seção III Gerenciamento do Contrato

Art. 20. A fase de Gerenciamento do Contrato visa acompanhar e garantir a adequada prestação dos serviços durante todo o período de execução do contrato e envolve as seguintes tarefas:

I - início do contrato, que abrange:

a) elaboração, pelo Gestor do Contrato, de um plano de inserção da Contratada que contemple:

1. o repasse de conhecimentos necessários para a execução dos serviços à contratada; e
2. a disponibilização de infra-estrutura à contratada, quando couber;

b) reunião inicial entre o Gestor do Contrato, Área de Tecnologia da Informação, Requisitante do Serviço e a Contratada, cuja pauta observará, pelo menos:

1. assinatura do termo de compromisso de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no órgão; e

2. definição de mecanismos formais de comunicação a serem utilizados para troca de informações entre a Contratada e a Administração;

II - encaminhamento formal de demandas pelo Gestor do Contrato ao preposto da Contratada, por meio de Ordens de Serviço, que conterão:

a) definição e quantificação da demanda, com lista de produtos;

b) prazo;

c) método de avaliação e critérios de aceitação; e

d) nome do responsável pela avaliação, que elaborará um plano de testes que permitirá a aferição de forma segura da qualidade do serviço prestado;

III - monitoramento da execução, a cargo do Gestor do Contrato com apoio do Requisitante do Serviço e da Área de Tecnologia da Informação, que consiste em:

a) recebimento mediante análise da avaliação dos serviços, com base nos critérios previamente definidos;

b) ateste para fins de pagamento;

c) identificação de desvios e encaminhamento de demandas de correção;

d) encaminhamento de glosas e sanções;

e) verificação de aderência às normas do contrato;

f) verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

g) verificação da manutenção das condições classificatórias, pontuadas e da habilitação técnica;

h) manutenção do Artefato Plano de Sustentação;

i) comunicação às autoridades competentes sobre a proximidade do término do contrato, com pelo menos 60 dias de antecedência;

j) manutenção dos registros de aditivos;

k) encaminhamento às autoridades competentes de eventuais pedidos de modificação contratual; e

l) manutenção de registros formais de todas as ocorrências da execução do contrato, por ordem histórica;

IV - encerramento e transição contratual, que deverá observar o Artefato Plano de Sustentação.

§ 1º O registro das tarefas mencionadas neste artigo deverá compor o Artefato Histórico de Gerenciamento do Contrato.

§ 2º Os **softwares** resultantes de serviço de desenvolvimento deverão ser catalogados pelo Gestor do Contrato e disponibilizados no Portal do Software Público Brasileiro de acordo com regulamento do órgão central do SISP.

Capítulo III **DAS PARTICULARIDADES DOS SERVIÇOS**

Seção I **Serviços de Suporte**

Art. 21. São serviços de suporte, entre outros: atendimento ao usuário ou **helpdesk**, manutenção de equipamentos, suporte a redes, suporte a segurança e suporte a **softwares** básicos e a bancos de dados.

Art. 22. Para serviços de atendimento ao usuário ou **helpdesk** e manutenção de equipamentos podem ser utilizados, dentre outros, os seguintes critérios de aceitação:

I - percentual de atendimentos prestados com sucesso, excluídos os que resultaram em nova solicitação por parte do usuário;

II - tempo médio de atendimento a solicitações;

III - tempo médio entre o chamado e a resolução do problema; e

IV - percentual de tempo de disponibilidade.

Art. 23. Para serviços de suporte de redes e de bancos de dados podem ser utilizados, dentre outros, os seguintes critérios de aceitação:

I - percentual de tempo de disponibilidade;

II - monitoramento permanente de performance e de invasões;

III - manutenção de plano de contingência segundo critérios estabelecidos;

IV - percentual de testes de recuperação bem sucedidos;

V - percentual de ocorrências de invasões detectadas e frustradas; e

VI - tempo médio de atendimento a solicitações.

Art. 24. A contratação de serviços de segurança deve prever:

I - a elaboração de Plano de Continuidade, Análise de Risco e Mecanismos de Controle, caso esses documentos não existam; e

II - aplicação, verificação de conformidade, testes e atualizações periódicas dos documentos a que se refere o inciso anterior.

Parágrafo único. O disposto neste artigo deve estar em conformidade com a Política de Segurança do órgão ou entidade.

Art. 25. Para serviços de segurança podem ser utilizados, dentre outros, os seguintes critérios de aceitação:

- I - observância à Política de Segurança estabelecida;
- II - manutenção e testes periódicos do Plano de Continuidade;
- III - atualização da Análise de Risco e Mecanismos de Controle; e
- IV - mapeamento permanente de tentativas de violação à segurança, bem como das violações bem-sucedidas.

Seção II

Serviços de Infra-estrutura

Art. 26. São serviços de infra-estrutura, entre outros: **datacenter** e conectividade.

Art. 27. Entende-se por serviços de **datacenter** a hospedagem de **softwares**, a administração e a hospedagem de **hardwares**, o armazenamento e a administração de bases de dados e demais serviços correlatos.

Art. 28. A especificação dos serviços de **datacenter** pode utilizar, dentre outros, os seguintes critérios:

- I - controles de acesso físico ao **datacenter**;
- II - existência de espaço físico para trabalho da equipe do contratante; e
- III - parâmetros para conectividade.

Art. 29. Para a contratação de serviços de **datacenter** podem ser utilizados, dentre outros, os seguintes critérios de aceitação:

- I - percentual de tempo de disponibilidade;
- II - tempo de resposta a consultas;
- III - tempo máximo para restaurar o serviço em caso de indisponibilidade - MTTR; e
- IV - média de tempo entre falhas - MTBF.

Art. 30. Entende-se por serviço de conectividade a contratação de um conjunto de elementos que somados garantam o acesso a redes, incluindo a **Internet**.

Art. 31. Para serviços de conectividade podem ser utilizados, dentre outros, os seguintes critérios de aceitação:

- I - velocidade de tráfego de dados em **megabits** por segundo;
- II - percentual de tempo de disponibilidade;
- III - tempo máximo por queda;

- IV - existência de acesso redundante; e
 - V - tempo médio que um pacote de informações de teste demora entre dois pontos da rede
- Latência.

Seção III Softwares

Art. 32. São serviços de desenvolvimento e manutenção de **software**, entre outros:

I - levantamento de requisitos;

II - projeto;

III - desenvolvimento;

IV - implantação;

V - manutenção;

VI - teste; e

VII - adaptação de **softwares**.

Art. 33. Para a contratação de serviços de desenvolvimento e manutenção de **software** deve ser utilizado como critério de aceitação, pelo menos, a conformidade com os requisitos e prazos previamente estabelecidos.

Art. 34. Para a contratação de serviço de desenvolvimento deve ser utilizada uma metodologia de aferição de esforço realizado, preferencialmente a metodologia de Pontos por Função.

Art. 35. Para a contratação de **softwares** deve ser utilizado como critério de aceitação os requisitos previamente estabelecidos em contrato.

Seção IV Consultoria e Treinamento

Art. 36. Para serviços de consultoria técnica especializada devem ser utilizados, pelo menos, os seguintes critérios de aceitação:

I - aderência à metodologia de trabalho estabelecida em contrato;

II - cumprimento dos prazos estipulados; e

III - entrega de produtos conforme requisitos técnicos estabelecidos em contrato.

Art. 37. Para serviços de treinamento devem ser utilizados, pelo menos, os seguintes

critérios de aceitação:

- I - número de profissionais treinados;
- II - aproveitamento médio ou avaliação do treinamento pelos profissionais treinados; e
- III - conformidade do conteúdo ministrado com requisitos previamente estabelecidos.

Capítulo IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 38. Aplica-se subsidiariamente às contratações de que trata esta norma o disposto na Instrução Normativa nº , de março de 2008, que disciplina as contratações de serviços gerais.

Art. 39. As Áreas de Licitações e Contratos dos órgãos e entidades apoiarão nos processos pertinentes a suas áreas de competência.

Art. 40. A Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação poderá expedir instrumentos complementares a esta Instrução Normativa.

Art. 41. Esta Instrução Normativa entra em vigor XX dias após a sua publicação, não se aplicando aos contratos em andamento e seus aditivos.

ROGÉRIO SANTANNA DOS SANTOS