



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO

TI - TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 21000.104053/2021-10

TERMO DE REFERÊNCIA

REFERÊNCIAS: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME nº 1/2019, Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

TERMOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste documento, aplicam-se os seguintes termos e definições:

1. Central de Serviços: Refere-se a um ponto único de atendimento, cujo objetivo é permitir maior controle e proporcionar um atendimento mais adequado.
2. DevSecOps: Refere-se a uma extensão do conceito de DevOps que combina dois grupos de recursos: desenvolvimento e operações. O DevSecOps integra a dimensão de segurança como terceiro grupo de recursos. Assim, usando práticas, ferramentas e uma nova abordagem cultural, as equipes podem construir e entregar serviços em maior velocidade e em escala.
3. Disponibilidade: Condição de um serviço ou recurso estar acessível e apto para desempenhar plenamente suas funções, em determinado momento ou durante um período acordado.
4. Equipe de Planejamento da Contratação: Equipe responsável pelo planejamento da contratação, nos termos da IN SGD/ME nº 1, de 2019.
5. Equipe de Fiscalização do contrato: Equipe responsável pela fiscalização do contrato, nos termos da IN SGD/ME nº 1, de 2019.
6. Evento: Qualquer requisição feita de maneira automática para a área de TI.
7. Incidente: Qualquer acontecimento não planejado que cause redução na qualidade do serviço ou interrupção do serviço em parte ou como um todo, ou ainda evento que ainda não impactou o serviço do usuário.
8. Problema: Causa de um ou mais incidentes reais ou potenciais.
9. Incidente de Segurança da Informação: Qualquer evento de segurança da informação indesejável e inesperado, seja único ou em série, que pode comprometer as operações de negócio e ameaçar a segurança da informação.
10. Critérios de Aceitação: parâmetros objetivos e mensuráveis utilizados para verificar se um bem ou serviço recebido está em conformidade com os requisitos especificados.
11. Gerenciamento de Incidentes: processo que estabelece procedimentos de registro, classificação, priorização e resolução de incidentes.
12. Gerenciamento de Mudanças: processo que estabelece procedimentos e controles a serem utilizados no caso de necessidade de modificação, adição ou exclusão de componentes de infraestrutura de TIC.
13. Requisição de Mudança: pedido por alteração a ser feita em um serviço, componente de serviço ou no sistema de gerenciamento de serviços.
14. Gerenciamento de Requisição: processo que estabelece procedimentos de registro, controle e monitoramento de requisições relacionadas à infraestrutura de TIC.
15. Gerenciamento de Serviços de TIC: conjunto de capacidades e processos para dirigir e controlar atividades e recursos de tecnologia da Administração no planejamento, desenho, transição, entrega e melhoria de serviços de TIC para entrega de valor.
16. OTRS : Open-source Ticket Request System.
17. ITSM : IT Service Management.
18. TIC : Tecnologia da informação e comunicação.
19. DTI: Departamento de Tecnologia da Informação do MAPA.
20. MAPA : Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.
21. NOC : Network Operations Center / Centro de Operações de Rede.

1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 - O objeto desta contratação compreende serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de TIC do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA, conforme especificações e condições descritas neste termo de Referência/Anexos. Esses serviços técnicos compreendem a manutenção, implantação e execução continuada de serviços relacionados à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC, melhoria evolutiva (projetos) bem como serviços de atendimento aos usuários, pagos mensalmente (inicialmente por uma vigência de 24(Vinte e Quatro) meses, até o limite de 60 meses conforme estabelecido em Lei) vinculados ao atendimento de indicadores/níveis mínimos de serviço, aderentes às especificações técnicas também estabelecidas neste termo de referência.

1.2 - Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto Nº 9.507, de 21 de Setembro de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos. O estudo técnico preliminar que orienta a presente contratação está no Processo SEI nº 21000.104053/2021-10 (Documento SEI Nº 20605309).

1.3 - O modelo em questão é sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de DevSecOps, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho.

2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

De acordo com o item 14 do estudo técnico preliminar digital e demais ajustes necessários ao longo do planejamento da contratação, a equipe de planejamento seguirá o que foi recomendado no respectivo item. Desta forma, segue abaixo os itens que compõem a contratação:

2.1 Bens e serviços que compõem a solução

TABELA 01 - BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO						
	ITEM	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/ CATSER	QUANTIDADE	MÉTRICA/ UNIDADE	VALOR TOTAL POR ITEM
Grupo Único	1	Operação/Gerenciamento de infraestrutura de TIC	27014	24 MESES	VAL/MÊS	R\$ 17.780.463,78
	2	Atendimento aos usuários de TIC	26980	24 MESES	VAL/MÊS	R\$ 4.890.482,35
	3	Atendimento aos usuários de TIC (Unidades Descentralizadas)	26980	24 MESES	VAL/MÊS	R\$ 3.955.936,61

2.2 - Para efeito de justificativa e memória de cálculo foram utilizados os parâmetros da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021. De maneira resumida, abaixo estão listados os perfis profissionais e estimativa de quantitativo de cada um:

TABELA 02 - PERFIS PROFISSIONAIS E QUANTIDADE ESTIMADA		
SUBITEM	PERFIL PROFISSIONAL	QUANTIDADE
ITEM 01 - OPERAÇÃO E GERENCIAMENTO DA INFRAESTRUTURA DE TIC		
I	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	05 (Cinco)
II	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	06 (Seis)
III	Analista de Suporte Computacional Pleno	02 (Dois)
IV	Analista de Suporte Computacional Sênior	02 (Dois)
V	Analista de Redes e de Comunicação de Dados Pleno	03 (Três)
VI	Analista de Redes e de Comunicação de Dados Sênior	03 (Três)
VII	Analista de Sistemas de Automação Pleno	03 (Três)
VIII	Analista de Sistemas de Automação Sênior	03 (Três)
IX	Administrador de Banco de Dados/AD Pleno	02 (Dois)
X	Administrador de Banco de Dados/AD Sênior	03 (Três)
XI	Administrador de Segurança da Informação Pleno	02 (Dois)
XII	Administrador de Segurança da Informação Sênior	03 (Três)
XIII	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	02 (Dois)
XIV	Gerente de Segurança da Informação	01 (Um)
ITEM 02 - ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE TIC		
XV	Técnico de Suporte ao usuário de TIC-DF (Técnicos N1, N2 e NOC) Júnior	10 (Dez)
XVI	Técnico de Suporte ao usuário de TIC-DF (Técnicos N1, N2 e NOC) Pleno	10 (Dez)
XVII	Técnico de Suporte ao usuário de TIC-DF (Técnicos N1, N2 e NOC) Sênior	10 (Dez)
XVIII	Gerente de Suporte Técnico de TIC	03 (Três)
ITEM 03 - ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE TIC (Unidades Descentralizadas)		
IXX	Técnico de Suporte ao usuário de TIC- Unidades Descentralizadas (Técnicos N2) Pleno	39 (Vinte)
TOTAL DE PROFISSIONAIS		112 (Cento e Doze Profissionais)

3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO**3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO****3.1.1 - CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA TÉCNICA-NEGOCIAL**

O uso da Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC como recurso para a otimização dos serviços públicos possibilita a Administração Pública prover medidas que tornem seus procedimentos cada vez mais ágeis, seguros, integrados, eficientes, disponíveis e, sobretudo, acessíveis a toda a população brasileira. Para atender às necessidades dos usuários, o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA) dispõe de inúmeros recursos de TIC (de hardware e software) nos quais os serviços são operacionalizados e sustentados por equipes especializadas por meio de contratos de prestação de serviços.

Os usuários do MAPA utilizam os recursos de Tecnologia da Informação (TI) tanto para a execução das atividades-meio (administrativas) como para as atividades finalísticas. Esses serviços são considerados essenciais para a execução das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da Organização. Ademais, os processos e fluxos de trabalho do MAPA encontram-se informatizados e apoiados em sua infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI). O nível de informatização do órgão lhe confere alta produtividade e eficiência na execução de suas ações.

O ganho alcançado pelo órgão com a informatização de seus processos de negócio gerou, por outro lado, uma alta dependência da Organização sobre a sua infraestrutura tecnológica, sistemas de informação e serviços de TI. Assim, a indisponibilidade dessa infraestrutura pode colocar em risco o funcionamento do órgão e impedir que ela preste os serviços públicos de sua responsabilidade. Ademais, o MAPA possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software e esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TI, em função da crescente evolução tecnológica, exige disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.

Com isso, atender a essa demanda por alta qualidade e eficiência com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho, é preocupação constante da alta direção dos órgãos, o que tornou a Tecnologia da Informação ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição. Muitas operações fundamentais para o funcionamento do MAPA são fortemente relacionadas e dependentes dos serviços disponíveis em sua rede de computadores, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produz impacto negativo direto sobre o desempenho institucional e as atividades finalísticas do órgão.

Nesse contexto, contrato de prestação de serviços especializado apoia o MAPA no cumprimento da sua missão institucional, incluindo os serviços de atendimento e suporte técnico de 1º, 2º e 3º nível (remoto e presencial) aos usuários de TIC, por meio da Central de Atendimento aos Usuários - Service Desk, pois a terceirização dos serviços operacionais é necessária, permanecendo sob a responsabilidade do quadro de servidores apenas as funções de gestão, fiscalização e planejamento, as quais são intransferíveis para empresas terceirizadas.

O suporte aos usuários do MAPA envolve distintas naturezas de atendimento que, basicamente, podem ser subdivididas em atendimentos relativos a software, hardware e comunicação. Estes atendimentos são prestados de maneira remota, por meio de contato telefônico, e-mail ou software de emulação de console entre o usuário e a central de atendimento. Adicionalmente, o atendimento poderá ser presencial, em caso de necessidade de atuação local para atendimentos de hardware, por exemplo.

Para atender às constantes evoluções dos recursos de TIC, bem como manter a continuidade dos serviços de suporte junto aos usuários do MAPA e unidades atreladas ao órgão, sendo imprescindível a manutenção do serviço de Service Desk, baseado em melhores práticas de gestão de serviços de TIC, com Níveis Mínimos de Serviços (NMS) adequados às necessidades do negócio.

3.1.2 - JUSTIFICATIVA ATRAVÉS DA LEGISLAÇÃO

Conforme legislação vigente, destacadamente o Decreto nº 9.507 de 21.09.2018, art. 3º §1, Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do **caput** poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão por o contratado. No entanto, o Decreto Lei nº 200/67, ao definir como princípios fundamentais da Administração Pública as atividades de "planejamento, coordenação, descentralização, delegação de competência e controle", impôs um rol de atividades cuja execução cumpre exclusivamente ao quadro de servidores do órgão e que, no caso específico, envolvem as atividades de controle e monitoramento dos serviços, as atividades de tomadas de decisão, a análise de viabilidade das demandas requeridas e as atividades de fiscalização e avaliação da qualidade dos serviços prestados, dentre outras atividades relacionadas ao planejamento, à coordenação e ao controle.

A contratação alinha-se à Instrução Normativa ME nº 1, de 04/04/2019, Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, e subsidiariamente a Instrução Normativa MPDG/SEGES nº 5, de 26/05/2017 na qual é recomendado que as atividades operacionais dos serviços de Tecnologia da Informação e de Comunicação (TIC) sejam de preferência objeto de execução indireta, desobrigando os servidores da realização material das tarefas operacionais e, conseqüentemente, concentrando seus esforços nas tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle (gestão).

Espera-se que diante da presente contratação o Departamento de Tecnologia da Informação-DTI possa cumprir a sua missão institucional de promover Promover o desenvolvimento sustentável das cadeias produtivas agropecuárias, em benefício da sociedade brasileira.

Portanto, com o objetivo de atender as atuais e crescentes demandas de TI com celeridade, qualidade e eficiência, contemplando os serviços de atendimento ao usuário, suporte técnico e manutenção de equipamentos de informática e de infraestrutura tecnológica do MAPA, faz-se imprescindível a contratação de uma empresa prestadora de solução de Service Desk, permitindo que os esforços dos servidores do quadro efetivo do órgão concentrem-se nas atividades de gestão.

3.2. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

3.2.1 - A presente demanda está alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação/Comunicação (PDTIC) vigente e Plano Estratégico/Plano Anual de Contratações (PAC) do MAPA, conforme abaixo:

TABELA 03 - ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS DO MAPA			
ID	Objetivos Estratégicos		
OE23	Adequar os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC às necessidades demandadas pelo Mapa e pelas novas tecnologias de apoio à transformação digital.		
OE24	Aperfeiçoar a qualidade dos gastos públicos.		
TABELA 04 - ALINHAMENTO AO PDTIC 2021-2031			
ID	Necessidade	Ação do PDTIC	Meta do PDTIC associada
A4M6N4 [Suporte N1,2]	N4 - Melhorar a experiência dos usuários da Sede e unidades descentralizadas no uso dos serviços de TIC.	Prover serviço de suporte aos usuários e nos serviços continuados de manutenção do ambiente tecnológico, de acordo com as melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC. Categorizar e diagnosticar riscos de incidentes em TI e definir as principais resoluções de incidentes conforme prioridade e periodicidade de ocorrências.	M6 - Implantar 12 soluções de modernização da dinâmica de serviços de TIC do MAPA até 2031.
A4M5N3 [Servidores]	N3 - Prover alta disponibilidade e performance na rede, aplicações do mapa com qualidade e segurança na infraestrutura e equipamentos digitais que envolvam as operações do MAPA.	Prover soluções de monitoramento de banco de dados, servidor de aplicação e aplicações.	M5 - Prover 17 soluções de infraestrutura que garantam permanentemente a alta disponibilidade e escalabilidade das Soluções de TIC do MAPA até 2031.
A4M7N5 [Política de Privacidade]	N5 - Proteger dados, comunicações e ativos que sejam considerados estratégicos ou identifiquem pessoas físicas e jurídicas.	Aplicar políticas de privacidade para dispositivos pessoais e corporativos que utilizam aplicativos e dados do MAPA, automatizando a configuração de dispositivos e mantendo os dados do MAPA mais seguros celulares, tablets e notebooks	M7 - Tornar as informações, dados e conectividade protegidos e 100% compatível com Normativos de Segurança, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados
Objetivos Estratégico de TIC do MAPA alcançados com essa contratação			TI01 - Melhorar a Governança e Gestão de TIC. TI02 - Aumentar a contribuição da TIC e otimizar o valor entregue ao negócio. TI03 - Transformar e inovar digitalmente os processos de trabalho e os serviços ofertados pelo MAPA. TI04 - Modernizar a prestação de serviços públicos do MAPA.

3.2.2 - O PDTIC do MAPA está disponível para download e acesso público, na íntegra, através do endereço eletrônico abaixo:

<https://www.gov.br/agricultura/pt-br/acesso-a-informacao/acces-e-programas/plano-diretor-de-tecnologia-da-informacao-e-comunicacoes-pdtic>

TABELA 05 - ALINHAMENTO AO PAC / PGC - 2022								
Item	Código do item	Descrição do objeto	Quantidade Estimada	Valor Unitário Estimado R\$	Valor total Estimado R\$	Tipo de Despesa	Grau de Prioridade	Data Desejada
135	22993	Informática - Suporte Técnico (Software Equipamentos)	435178	36,32	15.805.664,96	Custeio	Alta	05.01.2022

3.2.3 - O objeto não trata da oferta digital de serviços públicos, portanto, não há integração à Plataforma de Cidadania Digital, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

3.2.4 - Identificação da Fonte de Recursos

- Programa de Governo: 0032 – Programa de Gestão do Poder Executivo
- Ação Orçamentária: 2000 – Administração da Unidade
- Plano Orçamentário: 0009 – Gestão e Manutenção de Soluções e Processos de Tecnologia da Informação
- Fonte Orçamentária: 100
- Plano Interno: PROGESTAO
- Nota: A DTI poderá solicitar recursos às unidades do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – Mapa para custear as despesas.

3.3. RELAÇÃO ENTRE A NECESSIDADE DA SOLUÇÃO DE TIC E OS RESPECTIVOS VOLUMES/ CARACTERÍSTICAS DO OBJETO

3.3.1 - Nos Anexos 2 e 3 são demonstradas as quantidades de tickets abertos para os respectivos contratos com a HEPTA e SONDA durante os anos de contrato e serviram para auxiliar no dimensionamento da composição da equipe. A quantidade de colaboradores dos dois contratos estão detalhadas nos anexos 4 e 5. Já os ambientes computacionais do MAPA como um todo (cobertos pelo contrato HEPTA e SONDA) estão detalhados nos anexos 6 e 7 e as requisições planejadas(projetos) executadas estão listadas nos anexos 8 e 9. Todos esses anexos são suficientes para as licitantes conseguirem dar propostas de preços e terem ideia da totalidade/complexidade da demanda no MAPA. Ademais, também está no incluso no anexo 16, a quantidade de vezes em que foi solicitado sobreaviso (não quer dizer, obrigatoriamente, que foi necessário atuação durante cada sobreaviso). Por fim, é fortemente recomendável e necessário que as licitantes se apropriem do conteúdo dos anexos.

Observação: Uma requisição planejada no passado (contrato sonda e/ou hepta) não necessariamente irá se repetir no futuro. No anexo 8 e 9 é importante levar em consideração apenas os projetos relacionados ao objeto desta contratação (central de serviços e operação/gerenciamento de infraestrutura de TIC).

Observação 02: O ambiente computacional do MAPA, como um todo, referente aos contratos SONDA e HEPTA, estão em constante atualização. O contrato 09.2017(HEPTA) teve vigência final em 03.07.2022 e alguns itens de configuração referente a esse contrato já foram migrados para a sustentação do contrato 04.2020.

3.3.2 - Desta forma, visando suprir necessidades técnicas identificadas ao longo da execução contratual, demandas futuras e evolução tecnológica, está sendo proposto uma estimativa de colaboradores equivalentes às horas utilizadas nos contratos atuais, considerando-se oito horas diárias de trabalho. Assim, segue abaixo tabela com estimativa de cargos e suas respectivas quantidades:

TABELA 06 - ESTIMATIVA DE COLABORADORES POR PERFIL PROFISSIONAL		
PERFIL PROFISSIONAL	QUANTIDADE	OBSERVAÇÃO/JUSTIFICATIVA DA VOLUMETRIA DE PROFISSIONAIS

Administrador de Sistemas Operacionais (Microsoft, Linux , Google Workspace e Virtualização)	06 Pleno 06 Sênior	Atualmente no perfil de Microsoft, existem 04 profissionais que trabalham nessa área no contrato 04.2020. Já no contrato 09.2017, não é possível informar a quantidade devido ao modelo de contrato, pois atua com um gerente técnico atuando em diversas áreas de infraestrutura de TIC, mas acompanhamos o trabalho de cerca de 6 profissionais diferentes, que não tinham alocação exclusiva. Então, estimou-se a necessidade como a do trabalho de 03 profissionais "full time". A diminuição se deve ao fato da mudança de contrato Microsoft para Google, consequentemente causando menor demanda nessa área de conhecimento. Na parte de Linux, temos 03 profissionais no contrato 04.2020 e novamente não é possível determinar a quantidade de funcionários que atuam nesse perfil do contrato 09.2017, pois também usa o gerente técnico de infraestrutura para a execução dessas atividades. Portanto, a equipe de planejamento desta contratação acredita que mesmo alguns profissionais desse perfil esteja atuando em outras áreas da infraestrutura de TI, manter o quantitativo atual de profissionais seja o mais prudente para dar andamento nas atividades relacionadas. Já em relação ao perfil de workspace, este está sendo inserido devido à inserção do contrato 29.2021(Google). Atualmente, o MAPA não tem nenhum profissional dedicado a esse perfil. Está sendo necessário capacitar os funcionários de outras áreas para que os mesmos possam atuar nas demandas. A estimativa da necessidade de Administrador de Sistemas Operacionais para virtualização se deve ao fato de existirem no MAPA cerca de 1200 máquinas virtuais e um cluster de 127 máquinas físicas para virtualização, o que demanda especialistas nessa tecnologia, crítica dentro dos processos de sistemas do Ministério. Além disso, nosso ambiente na nuvem também usa tecnologia de virtualização, o que reforça a necessidade de especialistas com esse perfil. A demanda dessas atividades é crítica, pois qualquer incidente que envolva um sistema operacional impacta de forma intensa os serviços disponibilizados pelos equipamentos que são operados por ele. Considerando-se a comprovação de seis perfis dedicados a essas atividades, os perfis existentes no contrato 09.2017 que atuam também nessas atividades e a expansão de mais uma plataforma foram estimadas uma quantidade de doze técnicos para a atuação.
Analista de Suporte Computacional (Backup e Storage)	02 Pleno 02 Sênior	Atualmente, os perfis de backup e storage são entrelaçados no contrato 04.2020 e no contrato 09.2017, não existindo profissional dedicado exclusivamente a essas atividades. O tempo de ocupação dos profissionais que exercem essas atividades, acrescido das necessidades que surgiram com a internalização do SICAR estimou a necessidade em 04 profissionais, sendo dois com experiência média e dois com muita experiência. É importante ressaltar que o aumento das tentativas de quebra da segurança dos sistemas do Ministério tornam as atividades de cópia de segurança cruciais para impedir a perda de dados por ransomwares ou ataques similares. E, com a internalização do sistema SICAR, o volume de trabalho com relação ao suporte computacional, atividade que afeta diretamente a disponibilidade e o desempenho dos sistemas, também se tornou crítica no ambiente. Desta forma, a equipe de planejamento decide que perfis dedicados à área Backup seja crucial para a manutenção das informações de todo o MAPA. Ambos profissionais deste perfil irão atuar em conjunto aos profissionais do perfil de nuvem, por exemplo, migração de dados para a nuvem. As atividades de backup são diárias e permanentes, assim como as de administração do equipamento storage. Pelo tempo ocupado dos profissionais dos contratos atuais e, levando-se em consideração a alta criticidade dos serviços de cópia de segurança, principalmente em época de muitos ataques de ransomware, estima-se que a contratada deve ocupar quatro técnicos dedicados a essas atividades.
Analista de Redes e de Comunicação de Dados (Sênior e Pleno)	03 Pleno 04 Sênior	Com o crescimento do ambiente tecnológico do MAPA e com a necessidade de constantes integrações e implementações envolvendo comunicação de redes, o trabalho dos técnicos envolvidos nessas atividades aumentou e tem ocorrido inúmeras situações em que esses técnicos tem trabalhado cerca de 10 a 12 horas diariamente para atender às demandas. Pelo volume de horas e o perfil desse trabalho realizado nos contratos em vigor concluímos pelo quantitativo definido para esta nova contratação.
Analista de Sistemas de Automação (Nuvem e DevOps)	03 Pleno 03 Sênior	Atualmente, em ambos contratos, O MAPA não tem nenhum profissional contratado especificamente com essas duas especialidades (nuvem e DevOps). As atividades estão sendo realizadas por profissionais contratados para outras especialidades, por que elas surgiram recentemente, com a implantação dos serviços em nuvem. O volume de horas gasto atualmente e a previsão da expansão desses serviços de nuvem o mais rápido possível (logo que tivermos profissionais especializados para isso) definiriam esse quantitativo. Pela quantidade de atividades definidas e pela expansão cada vez maior do "mercado" do Ministério, aliados ao maior uso da tecnologia de Nuvem, foi estimado que a contratada deverá manter seis técnicos dedicados a essas atividades.
Administrador de Banco de Dados/AD	02 Pleno 03 Sênior	O volume de horas gasto atualmente nas atividades de banco de dados indicaram essa necessidade. Cabe observar que a internalização do SICAR expandiu enormemente essa necessidade, por ser sistema de missão crítica.
Administrador de segurança da informação (Blue team, Red Team e DevSecOps)	02 Pleno 03 Sênior	É público que os incidentes de tentativa de quebra de segurança do ambiente de TIC vem aumentando consideravelmente nos últimos tempos. Apesar de que as instituições não publicam essas tentativas, quando ocorrem quebras que envolvem dados dos usuários elas são obrigadas a comunicar, e temos assistido a isso com uma frequência cada vez maior. A cada dia há um aumento considerável de tentativas de ataques ao ambiente, seja por questões financeiras, políticas ou pessoais. A área de segurança, inclusive com a implantação da LGPD, passou a ser crítica dentro das instituições. O MAPA não seria exceção a isso. O volume de horas necessário pelos profissionais nessas atividades dentro dos contratos atuais indicaram essa quantidade de profissionais a serem envolvidos na área de segurança. É evidente também, que os sistemas devem ter acompanhamento de segurança desde o início do processo do seu desenvolvimento, por isso a introdução do perfil DevSecOps. A grande quantidade de sistemas e recursos críticos necessários à operação do MAPA demonstram a necessidade de tais profissionais na quantidade proposta, pois são serviços de alta complexidade, demandam bastante tempo para execução, sendo totalmente imprescindíveis para a qualidade e segurança dos sistemas de negócio do MAPA.
Gerente de Infraestrutura de TIC	02	O gerente participa de todas as atividades, centralizando as informações para a gestão e vice-versa, aumentando a eficiência da infraestrutura e diminuindo o tempo de resposta aos incidentes. A diversidade de especializações e a grande quantidade de profissionais envolvidos, além das horas gastas com o controle e o acompanhamento operacional e as tomadas de decisão em conjunto com a gestão determinaram a escolha da quantidade de profissionais para esse perfil.
Gerente de segurança da informação	01	Assim como vem aumentando a quantidade de atividades que envolvem o analista de segurança da informação, a especialização necessária para esta disciplina não indica o uso de um gerente generalista para ela. Assim, é imprescindível um perfil específico para o acompanhamento operacional, planejamento e a troca de informações com a gestão de todas as questões de segurança que envolvam o ambiente de TIC, desde o ambiente central até as estações de trabalho. Com a introdução de alguns perfis de segurança da informação, é necessário um profissional responsável por planejar, executar, controlar e melhorar todos os processos relacionados com a segurança do Ministério, sendo também capaz de liderar as equipes e se comunicar em diferentes níveis.
Técnico de suporte ao usuário de TIC - DF	10 Júnior 10 Pleno 10 Sênior	Atualmente essas atividades são atendidas por 36 técnicos. A adoção de serviços de nuvem, incluindo editores, planilhas e armazenamento, irá reduzir essa necessidade, redução estimada em 20%, pelo perfil das intervenções realizadas nos equipamentos dos usuários.
Técnico de suporte ao usuário de TIC - Unidades Descentralizadas	39 Pleno	O número de 39 profissionais se deve exclusivamente ao fato de que teremos 39 unidades descentralizadas(01 técnico por localidade, no mínimo) atendida por esse contrato.
Gerente de Suporte Técnico de TIC	03	Atualmente, existem 04 profissionais nas atividades de gerência de suporte técnico, sendo distribuídos da seguinte forma: 1 supervisor da equipe N1, 01 coordenador de suporte técnico e 02 supervisores N2. Acredita-se que 03(três) profissionais de perfil "gerente" são suficientes para atender e gerenciar as demandas com qualidade. A quantidade de profissionais é menor, mas a qualificação técnica exigida dos gerentes de suporte técnico nesta contratação é superior aos perfis que hoje atuam nessa área.
Para finalizar, a análise da execução do contrato atual (e outro que estavam em paralelo) também foi considerada para estimativa da conformação ideal dos quantitativos a serem utilizados na prestação de serviços objetos da presente contratação. Seguem alguns documentos de apoio: Correspondência entre a equipe de profissionais do atual contrato e o da tabela de perfis profissionais proposta na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, histórico de tickets atendidos, projetos atuais ou possíveis projetos, avaliação do parque computacional, entre outros.		
TOTAL		112 (Cento e Doze)

3.3.3 - RISCOS ASSOCIADOS A NÃO INCLUSÃO DOS PERfis PROFISSIONAIS E IMPORTÂNCIA DE CADA UM

3.3.3.1 - Riscos associados a não inclusão/importância do perfil Administrador de Sistemas Operacionais

- Em relação à manutenção do perfil Administrador de Sistemas Operacionais (Ambiente Microsoft), o primeiro ponto importante a ser mencionado deste perfil é que praticamente 100% das estações de trabalho e Laptops usados no MAPA usa o sistema operacional Windows. Este profissional é responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos a administração da rede corporativa Windows® Server. Além disso, também é responsável por executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores Windows; Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede do MAPA; Auxiliar nos testes de backup e restore, e efetuar o restore de todos os serviços inerentes à rede e Windows Server, entre outros. Por fim, esse é profissional que também é responsável pelo gerenciamento de patches, AD, DHCP, DNS e garante todo o bom funcionamento do sistema.
- Em relação à manutenção do perfil Administrador de Sistemas Operacionais (Linux) o profissional responsável pelo fornecimento do terceiro nível de suporte para os incidentes/requisições relacionadas aos servidores de rede Linux, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações. Este profissional é responsável por executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux e prestar suportes aos outros perfis no assunto Linux quando necessarem. Desta forma, é outro profissional indispensável para suporte as aplicações, sistemas e serviços do ambiente computacional do MAPA.
- Em relação à inclusão do perfil Administrador de Sistemas Operacionais (Google Workspace), este profissional será responsável por administração do ambiente google workspace. Ele poderá atuar em treinamentos de administração do google workspace. A mudança de paradigma(de ferramentas Microsoft para Google Workspace) e uso de diversas ferramentas do google workspace no ambiente do MAPA, será primordial algum profissional para fornecer o suporte necessário.

3.3.3.2 - Riscos associados a não inclusão/importância do perfil Analista de Suporte Computacional

- Em relação à manutenção do perfil Analista de Suporte Computacional(Backup e Storage), estes profissionais são responsáveis pelo procedimento de armazenamento de dados, a fim de garantir uma cópia protegida e segura das informações do MAPA. Atualmente, o backup corporativo é a forma mais confiável de prevenir perdas e armazenar os dados do órgão. Esses dados variam de acordo com o ramo e o porte de empresa para empresa/órgão público, mas todos eles são essenciais para promover a continuidade das atividades do negócio e precisam ser protegidos. Esses dados armazenados precisam ser monitorados com frequência, para garantir que os arquivos permaneçam em segurança e não se tornem um problema para o MAPA. Há várias situações que podem causar perda de dados, as principais são: incêndios; recuperação falha; bugs no sistema; invasões; falhas de equipamentos; desastres naturais; falhas de usuários. Se o backup corporativo não é feito da forma correta, pode acarretar mais problemas, trabalho e custos à Administração Pública. Por isso, o backup corporativo deve ser realizado por profissionais capacitados, a fim de evitar que os arquivos sejam atingidos por hackers, ataques de vírus e outras ameaças cibernéticas.

3.3.3.3 - Riscos associados a não inclusão/importância do perfil Analista de Redes e de Comunicação de Dados

- Em relação à manutenção do perfil Analista de Redes e de Comunicação de Dados, estes profissionais são de grande importância para o MAPA. As redes também proporcionam economia; podemos através dela compartilhar recursos (impressora) e serviços com vários usuários na rede, permite também através do compartilhamento de informações o trabalho em equipe dos colaboradores. Eles também atuam na conectividade entre sistemas heterogêneos, no diagnóstico e na solução de problemas relacionados à comunicação de dados, segurança de redes, avaliação de desempenho, telefonia, configuração de serviços de rede e de sistema de comunicação de dados, documentação sobre a infraestrutura de redes, entre outros.

3.3.3.4 - Riscos associados a não inclusão/importância do perfil Analista de Sistemas de Automação

- Especificamente em relação ao perfil de Devops, o objetivo do MAPA é conseguir ter maior flexibilidade no tocante ao gerenciamento de toda a operação. Ademais, tem como expectativa fazer uma melhor integração entre a área de infraestrutura com a área de sistemas do órgão, melhor entrega dos produtos(serviços/sistemas), entre outros.
- Em relação ao perfil de Nuvem Computacional: Organizações de todos os tipos, portes e setores usam a nuvem para uma grande variedade de casos de uso, como backup de dados, recuperação de desastres, e-mail, desktops virtuais, desenvolvimento e teste de software, análises de big data e aplicativos web voltados ao cliente. Por exemplo, as empresas do setor de saúde usam a nuvem para desenvolver tratamentos mais personalizados para os pacientes. Empresas de serviços financeiros usam a nuvem como base para detectar e prevenir fraudes em tempo real. E fabricantes de videogames usam a nuvem para entregar jogos online para milhões de jogadores em todo o mundo. Dessa forma, o MAPA já está adotando e migrando alguns sistemas e serviços para a nuvem, tendo como benefícios: Agilidade, elasticidade, economia de custo, mais segurança, centralização da informação, melhor desempenho, entre outros. Assim, irá necessitar de profissionais capacitados para atender determinadas demandas e terá como objetivo assegurar que as soluções em nuvem funcionem de acordo com o desejo de clientes e usuários em relação à segurança, disponibilidade e desempenho.

3.3.3.5 - Riscos associados a não inclusão/importância do perfil Administrador de Banco de Dados

- Poderá não haver um controle sobre criações de cópias de segurança para os bancos de dados em uso.
- Caso seja necessária a instalação de um novo banco de dados, isso poderá ser feito por outra pessoa que não possui experiência nos procedimentos. A instalação poderá ser malsucedida ou apresentar problemas futuros de performance;
- Sem uma administração adequada dos recursos de hardware do servidor onde estão os bancos de dados do MAPA, as aplicações que mostram as informações aos usuários finais poderão ter uma performance lenta. Isso poderá fazer com que o MAPA perca credibilidade.
- Sem um controle de acesso aos ambientes de produção, qualquer desenvolvedor poderá fazer o que bem entender em um banco de dados usado diretamente pelo MAPA.
- Poderá afetar o desempenho de outras consultas acontecendo ao mesmo tempo por outros usuários ou até mesmo apagar alguma informação crucial que não poderá ser recuperada.
- Sem DBAs para monitorar a performance no banco de dados sobre o que está sendo feito, os DEVs poderão não saber se estão agindo bem no que estão trabalhando.

3.3.3.6 - Riscos associados à não inclusão/importância do perfil Administrador de Segurança da Informação

- Com a inclusão do subperfil Blue Team, o MAPA deseja ter melhor controle de algumas medidas, dentre elas: Identificação dos tipos de ataques, identificação das intrusões nos sistemas, armazenamento de dados confidenciais, gerenciamento de chaves com segurança, autenticação de dois fatores, registros e configurações, melhoramento dos padrões de segurança, entre outros.
- Com a inclusão do subperfil Red Team, o MAPA deseja ter melhor controle sobre detecção, prevenção e eliminação das vulnerabilidades. Em síntese, o objetivo do Red Team é explorar, comprometer e burlar as vulnerabilidades. Os ataques geralmente realizados por eles são: ataques remotos pela internet, tunelamento de DNS, túnel ICMP, tentativas de intrusão, ameaça interna, ataques baseados em VPN, cópia de cartão de acesso e teste de resistência, ataque HID, falso WAP, spoofing, entre outros (OWASP TOP TEN , por exemplo). Dentro dos benefícios oferecidos por essa equipe estão o melhor entendimento da possível exploração de dados e a prevenção de futuras violações. Ao simular ataques cibernéticos de rede, as empresas garantem que sua segurança está de acordo com as defesas adequadas.
- Com a inclusão do subperfil DEVSECOPS, o MAPA deseja ter gradativamente) maior grau de automação de sua infraestrutura, com o apoio de ferramentas de: Controle de versão, integração contínua, testes contínuos, gerenciamento de configuração e deployment, monitoramento contínuo, conteneurização, orquestração, segurança integrada e gerenciamento integrado de demandas integrada. A longo prazo, o DevSecOps pode ajudar ainda mais a potencializar resultados, acelerar entregas e reduzir custos. Outros benefícios associados ao DevSecOps são: A resolução de problemas de segurança no início do projeto é muito mais eficiente e econômica; A construção de um sistema resiliente, em que a segurança é incorporada por padrão em vez de adicionada às pressas com uma correção; A implementação de uma variedade de práticas (conscientização, conhecimento, ferramentas e verificações) permite que as falhas de segurança sejam removidas com mais facilidade e rapidez do que testando no final do desenvolvimento; Conhecimento dos erros que foram cometidos permite adaptar o processo de desenvolvimento para evitar novos erros.

3.3.3.6 - Riscos associados à não inclusão/importância do perfil Gerente de Infraestrutura de TIC

- Com a permanência e inclusão dos gerentes de infraestrutura de TIC, o MAPA terá maior controle na qualidade das ações realizadas e melhor acompanhamento da realização dos trabalhos na área de infraestrutura de TI. Ele também apoiará a equipe do MAPA em questões gerenciais, faz a interface com áreas da DTL, participa de reuniões com as coordenações gerais da DTL, acompanha os indicadores relacionados à infraestrutura, entre outros. Desta forma, tendo um papel imprescindível nesta contratação.

3.3.3.7 - Riscos associados à não inclusão/importância do perfil Gerente de Segurança da Informação

- Com a inclusão do perfil de Gerente de Segurança da Informação, tem-se o objetivo de um processo voltado para o gerenciamento de segurança da informação através de um conjunto de políticas e procedimentos para gerir sistematicamente os dados e informações sensíveis do MAPA, por meio de planejamento, organização, direção e controle das melhores práticas de segurança, visando a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação. Os principais objetivos e responsabilidades da gestão da segurança da informação são: Identificar, analisar e avaliar os riscos relacionados à informação; Propor medidas corretivas e preventivas; divulgar, conscientizar e motivar as boas práticas de segurança; Planejar e implementar medidas de mitigação e controle dos riscos avaliados, entre outros.

3.3.3.8 - Riscos associados à não inclusão/importância do perfil Técnico de Suporte ao Usuário de TIC - DF

- Com a permanência dos técnicos de suporte de TIC alocados em Brasília-DF, será possível manter a assistência aos seus usuários de TIC trabalhando na resolução de problemas de 1º, 2º níveis e NOC. As principais atribuições dessa equipe são: lidar com problemas básicos de infraestrutura, tais como: estações de trabalho, servidores, configuração de redes, etc.; monitorar o ambiente de TI, a fim de trazer qualidade e segurança ao serviço; atender aos chamados dos colaboradores, assim como tirar dúvidas sobre o uso de um determinado sistema; garantir disponibilidade, estabilidade e atualização frequente dos dispositivos de hardware e software da organização.

3.3.3.9 - Riscos associados ao perfil Técnico de suporte ao usuário de TIC - Unidades Descentralizadas

- O principal problema que ocorre com os técnicos de suporte de TIC nas unidades descentralizadas são a não obrigatoriedade de presencialidade e grande rotatividade. Para tentar minimizar os problemas ocorridos, está sendo inserido um indicador específico para esse esse risco de rotatividade e algumas localidades a presença do técnico será obrigatória. As atribuições e objetivos com esses técnicos de suporte são os mesmos do item anterior.

3.3.3.10 - Riscos associados ao perfil Gerente de Suporte Técnico TIC

- Com a permanência e inclusão dos gerentes de suporte técnico de TIC, será possível atuar com liderança na área de Suporte de TIC, gerenciando a equipe técnica de suporte técnico, definindo escala, prioridade, acompanhamento dos serviços, emite relatórios gerenciais, entre outros. Além disso, controla o desempenho dos recursos técnicos instalados, delega tarefas, participa de reuniões, monitora os indicadores, entre outras atribuições pertinentes. No universo de muitos técnicos de suporte NI,N2 e NOC nesta contratação, é super importante o papel desses gerentes para maior controle e gestão dos recursos humanos.

3.4. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

3.4.1 - O objeto do certame não será parcelado, uma vez que os serviços técnicos especializados em TI que compõem o objeto formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços que funcionam harmonicamente.

3.4.2 - As melhores práticas de gestão em TI se baseiam na integração dos serviços, que são indissociáveis e apresentam inter-relação entre si, de forma que assegurem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.

3.4.3 - Somente a execução de forma integrada dos serviços garante a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, evitando transferência de responsabilidades, nos casos de eventuais problemas causados por serviços prestados por mais de uma empresa contratada.

3.4.5 - O modelo definido pelo MAPA possibilitará a continuidade da sua modernização tecnológica e funcional, permitindo o crescimento e a melhoria da qualidade dos atendimentos às demandas dos usuários finais no uso dos recursos computacionais e serviços de TIC do órgão.

3.4.6 - Busca-se assim, manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica desta solução, em benefício da integral proteção, segurança, operação, disponibilidade e criticidade dos sistemas físicos e lógicos que compõem o ambiente do MAPA.

3.4.7 - É importante também, se observar o posicionamento do Egrégio Tribunal de Contas da União, nos autos do Acórdão nº 1916/2009 – Plenário, sob a matéria:

“15. Acerca da alegada possibilidade de fragmentação do objeto, vale notar que nos termos do art. 23, § 1º, da Lei n. 8.666/1993, exige-se o parcelamento do objeto licitado sempre que isso se mostre técnica e economicamente viável. A respeito da matéria, esta Corte de Contas já editou o Súmula n. 247/2004, in verbis: “É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes...”(grifou-se).

16. Depreende-se, portanto, que a divisão do objeto deverá ser implementada sempre que houver viabilidade técnica e econômica para a sua adoção.

17. Nesse ponto, caba trazer à baila o escólio de Marçal Justen Filho: “O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. Não é possível desnaturar um certo objeto, fragmentando-o em contratações diversas e que importam o risco de impossibilidade de execução satisfatória.” (Comentários à Lei de Licitações e contratos Administrativos. 10. ed. São Paulo: Dialética, 2004. p. 209).”

3.4.8 - Portanto, em virtude da especificidade do objeto, pode-se afirmar ser tecnicamente inadequado o seu desmembramento, sob pena de não se atender o objetivo buscado, no sentido de fortalecer a disponibilidade, segurança, a preservação dos dados e ativos de TI do MAPA na manutenção da operabilidade do ambiente de TI.

3.4.9 - Ainda, sob o ponto de vista econômico, não há elementos nos autos que permitam concluir que a adoção do parcelamento do objeto, seria, no caso concreto, mais vantajosa para o MAPA.

3.4.10 - Desta forma, o objeto não será parcelado, pois constitui-se em uma única solução de TIC e os serviços que compõem o objeto licitado são serviços de mesma natureza, dependentes entre si, e sua divisão impactaria na execução do projeto e tornaria a contratação menos econômica, eficaz e eficiente para a Administração. Ademais, é fundamental para a garantia da qualidade dos serviços, caracterizando-se as seguintes situações: Possibilidade de concatenação de serviços nos níveis inferiores que possibilitem adoção de melhores controles na manutenção da infraestrutura; Inexistência de estrutura administrativa de fiscalização e gestão para manter contratos por região ou localidade; Mitigação do risco de redução da qualidade do atendimento devido a erros de triagem e/ou possíveis devoluções de chamados de/para a Central de Atendimento; Redução do risco de perda da eficiência da gestão causada pelo aumento dos custos decorrentes da necessidade do emprego de maior número de servidores para gerenciar/fiscalizar um número maior de contratos em vez de apenas um único contrato, entre outros.

3.4.11 - Assim, considerando-se a inviabilidade técnica e econômica para o parcelamento do objeto da presente contratação, bem como consideradas as suas respectivas peculiaridades, interdependência e natureza acessória entre os serviços que compõem o objeto, a contratação pretendida deverá ser realizada em um único grupo.

3.5. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM ESTA CONTRATAÇÃO

3.5.1 - Os benefícios gerais a serem alcançados com a contratação são:

- Continuidade e aprimoramento dos registros, solicitações e demandas relativas a serviços de TIC;
- Manter e melhorar a disponibilidade e confiabilidade dos serviços oferecidos pelo MAPA;
- Atendimento aos requisitos de disponibilidade da informação, dos serviços e das soluções de TIC disponibilizados pelo MAPA;
- Continuidade na prestação dos serviços de suporte técnico aos usuários após o encerramento do contrato 09.2017.
- Padronização da prestação dos serviços de suporte técnico aos usuários com abrangência nacional;
- Evolução do atual modelo de gestão e o consequente aumento do nível de maturidade por meio da governança de TI.

3.5.2 - Os benefícios a serem alcançados com relação ao item 01 - Operação/Gerenciamento de infraestrutura de TIC são:

- Gerenciamento eficiente e proativo da infraestrutura e dos serviços de TIC;
- Redução de riscos de indisponibilidade, perda de dados e dano aos serviços de TIC providos;
- Garantia de breve restauração da operação normal dos serviços corporativos de TIC, com o mínimo de impacto nos processos de negócios do MAPA, obedecidos os padrões e níveis mínimos de serviço;
- Atendimento aos requisitos de disponibilidade de informação, dos serviços e das soluções de TI disponibilizados pelo MAPA ao seu público interno e, principalmente, à sociedade;
- Garantia da disponibilidade de serviços ininterruptos na área de TI que possibilitem dar segurança, integridade, disponibilidade, confiabilidade, agilidade e transparência aos processos institucionais que utilizam as Redes de Comunicação de Dados como meio de transmissão, armazenamento, propagação e disponibilização da informação de dados do MAPA.
- Garantia de restauração da operação normal dos serviços corporativos de TI com o mínimo de impacto nos processos de negócios do MAPA, dentro das prioridades e dos níveis mínimos de serviços estabelecidos.
- Garantia de nível adequado de segurança, integridade e consistência dos dados e informações manipulados e armazenados no MAPA;

3.5.3 - Os benefícios a serem alcançados com relação ao item 02 e 03 - Atendimento aos usuários de TIC (Central de Serviços de TIC) são:

- Atender maior número de unidades administrativas do MAPA;
- Resolução dos problemas dos usuários dos sistemas informatizados do MAPA de acordo com Níveis Mínimos de Serviço, de modo que se amplie o nível de satisfação quanto aos serviços prestados;
- Melhoria da percepção e do grau de satisfação dos usuários de TIC sobre os serviços fornecidos pela área de TI;
- Provisão de informações gerenciais mais significativas para apoio à tomada de decisão.
- Melhoria na qualidade e agilidade no cumprimento de requisições, no tratamento de incidentes e na solução de problemas;

- Otimização da utilização dos recursos de suporte de TI e aumento da produtividade do negócio;
- Aumento da acessibilidade através de um ponto único de contato, comunicação e informação;

4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO DE TIC

4.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

- 4.1.1 - Realizar a prestação dos serviços de Central de Serviços de TIC e Gerenciamento de Infraestrutura de TIC alinhados às melhores práticas de mercado e de governo, implementando processos eficientes de gerenciamento de serviços de TIC;
- 4.1.2 - Prover serviço de suporte técnico remoto e local ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação, com solução de atendimento via ligação telefônica, registro de demandas em ferramenta ITSM de requisições de serviço e gestão de TIC, e administração da base de conhecimento.
- 4.1.3 - Prover serviço de suporte técnico especializado aos serviços de TIC e à infraestrutura de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional.
- 4.1.4 Almeja-se obter acréscimo de qualidade e otimização dos serviços prestados, por meio da definição de níveis de serviço exigidos contratualmente e do gerenciamento adequado da execução do contrato de prestação de serviços;
- 4.1.5 Apoiar o MAPA tecnicamente e operacionalmente na elaboração de normas, procedimentos e estabelecimento de padrões de utilização voltados a TIC;
- 4.1.6 Obter qualidade, otimização dos serviços prestados e aumentar o grau de satisfação dos usuários de TIC do MAPA por meio da melhoria no tempo de restauração da operação normal dos serviços em casa de falha.
- 4.1.7 - Contribuir na prospecção de novas tecnologias;
- 4.1.8 - Monitorar os serviços e ativos que compõem os serviços corporativos que apoiam o negócio do MAPA.
- 4.1.9 - Os locais de prestação de serviços estão listados no Termo de Referência . Independente do local de prestação de serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço a ser pago para a execução de forma remota ou presencial.
- 4.1.10 - A estrutura correspondente à Central de Serviços (1º nível) poderá ser prestada nas dependências do Ministério, ficando essa alocação a cargo da contratada.
- 4.1.11 - Aprimorar a qualidade e a entrega de valor dos serviços prestados pelo Departamento de Tecnologia da Informação-DTI;
- 4.1.12 - o MAPA entregará uma lista de cargos de usuários considerados especiais que possuirão prioridade diferenciada de atendimento.
- 4.1.13 - Agilidade na prestação dos serviços e observância às práticas ágeis constantes do modelo de DevSecOps.
- 4.1.14 - Contribuir na evolução dos padrões de segurança da informação e comunicação.
- 4.1.15 - Sob a orientação e supervisão do MAPA, implantar e manter páginas web com indicadores, gráficos e dashboards(Todos os indicadores passíveis de serem mostrados em tempo real) contendo os dados referentes à documentação mínima exigida , de acordo com o estabelecido no Termo de Referência.
- 4.1.16 - **Ao longo do contrato, deve-se começar a utilizar os conceitos utilizados na ITIL 4 (No mínimo, depois de 4 meses).**

4.2. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

- 4.2.1 - A contratada deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do MAPA mediante mudança, adaptação e migração de informações, bem como substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, base de dados e base de conhecimento por outro que o MAPA venha a adotar.
- 4.2.2 - o MAPA **NÃO** irá custear cursos/treinamentos/programas de desenvolvimento de competências aos empregados da contratada. A empresa contratada é responsável pela contínua reciclagem do conhecimento dos seus profissionais, de modo a capacitá-los a atender às demandas atuais e futuras do MAPA, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementado(s) durante a vigência contratual – além das qualificações técnicas mínimas previstas.
- 4.2.3 - A contratada deverá apresentar um Programa de Desenvolvimento de Competências de seus profissionais, na forma de um **Plano de Capacitação** para ser executado anualmente, visando à indispensável capacitação e atualização tecnológica da equipe alocada. O programa contínuo de desenvolvimento de competências deverá ser obrigatoriamente de, no mínimo, **4560 HORAS ANUAIS (1680 horas para o item 01 e 2.880 horas de capacitação para os itens 02 e 03)**. Esse programa visa permitir, além de uma resposta mais eficiente aos incidentes, também a evolução tecnológica do ambiente do MAPA com a continuidade do atendimento pela equipe de suporte. Para os profissionais envolvidos no item 01, foi projetada uma quantidade de quarenta horas anuais por profissional, perfazendo um total de 1680 horas. Para os itens 02 e 03, 2880 horas no total.
- 4.2.4 - A elaboração e gestão do conteúdo programático serão de responsabilidade da contratada, cabendo ao MAPA aprová-lo previamente de acordo com a área de interesse de capacitação. **A NÃO apresentação do Plano de Capacitação de Colaboradores em até 90 (noventa) dias corridos da assinatura do contrato ou a cada prorrogação do contrato implicará em GLOSA de 2,5% (dois e meio por cento) do valor mensal do contrato.** A glosa será realizada mensalmente até apresentação e aprovação do plano.
- 4.2.5 - A **NÃO** comprovação da execução da carga horária de treinamento por ITEM DO TR (gerenciamento da infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC) pela contratada 15 dias antes do término de cada vigência, isso implicará em **GLOSA de 1%** (um por cento) do valor anual do contrato referente ao item de serviço.
- 4.2.6 - O MAPA poderá solicitar alteração no Programa de Desenvolvimento de Competências sempre que houver necessidade ou mudança em seu ambiente computacional. A contratada terá o prazo de 10(dez) dias corridos para responder às solicitações de treinamento/capacitação enviadas pelo MAPA.
- 4.2.7 - Não serão aceitos cursos introdutórios.

4.3. REQUISITOS LEGAIS

A presente contratação sujeita-se à legislação pertinente, mormente aos diplomas a seguir elencados, bem como às demais normas gerais que se apliquem, considerando-se a legislação consolidada com as respectivas alterações subsequentes:

4.3.1 - LEIS

- Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 - institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 - regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública.
- Lei Federal nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Lei nº 8.248/1991: dispõe sobre a capacitação e competência do setor de informática e automação.

4.3.2 - DECRETOS

- Decreto nº 10.024/2019: Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal, vigente após 27/10/2019;
- Decreto nº 9.507/2018: Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;
- Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa.
- Decreto nº 7.579/2011: Dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP, do Poder Executivo federal.
- Decreto nº 7.845/2012: Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
- Decreto nº 9.637/2018: Institui a Política Nacional de Segurança da Informação e dispõe sobre a governança da segurança da informação, dentre outras providências.
- Decreto nº 10.332/2020: Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.3.3 - INSTRUÇÕES NORMATIVAS

- Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 - versão compilada - março/2021 (Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, na versão compilada com as alterações da Instrução Normativa SGD/ME nº 202, de 18 de setembro 2019 e da Instrução Normativa SGD/ME nº 31, de 23 de março de 2021.)
- Instrução Normativa Nº 5 de 25 de maio de 2017 (Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.)
- Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.
- Portaria SGD/ME Nº 4.668, de 23 de maio de 2022.
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 5 de agosto de 2020 - dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- Portaria MAPA Nº 136, de 25 de Maio de 2021 (Aprova a Política de Segurança da Informação do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - PoSIC/MAPA.)
- Portaria Nº 877, de 6 de Junho de 2018 do MAPA.
- Instrução Normativa GSI/PR nº 1/2020: Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.

4.3.4 - A contratada deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em contrato, bem como os requisitos técnicos descritos neste termo de referência e em seus respectivos anexos.

4.3.5 - Durante a vigência contratual, a contratada deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.

4.4. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

- 4.4.1 - A contratada deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço/Indicadores exigidos – o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados;
- 4.4.2 - A contratada também responderá pela reparação dos danos causados ao MAPA e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados. **A garantia para os serviços executados terá o prazo de 03 (três) meses, contado a partir do recebimento do termo definitivo do respectivo mês.**
- 4.4.3 - Dentro do período de garantia a contratada se obriga a efetuar qualquer manutenção de caráter corretivo, sem ônus para o MAPA.
- 4.4.4 - O encerramento da Ordem de Serviço pelo MAPA não elide a contratada da responsabilidade pela correção de todos os erros identificados dentro do prazo de garantia do serviço. Após o encerramento da vigência contratual, se constatado algum problema em serviços prestados e estando ainda no período de garantia, ainda assim a contratada deverá realizar a manutenção necessária para a correção do problema sem ônus para o MAPA.

4.5. REQUISITOS TEMPORAIS

- 4.5.1 - A contratada deverá cumprir todos os prazos descritos neste Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.
- 4.5.2 - O **período de adaptação será de no MÁXIMO 03 meses a partir da assinatura do contrato**, período em que a contratada realizará ajustes pontuais para melhor adequação à prestação. Durante esse período, a contratada deverá proceder a TODOS os ajustes necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços sem prejuízo ao negócio do MAPA.

4.6. REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

- 4.6.1 - A contratada deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo de profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade do MAPA.
- 4.6.2 - Em linhas gerais, na execução dos serviços contratados, a contratada deverá zelar, no que for de sua competência, pela garantia da disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações custodiadas no ambiente gerenciado. Além disso, deve adotar e se responsabilizar por medidas efetivas quanto ao seguinte:
- Evitar vazamento de dados e fraudes digitais nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
 - Definição de processo de gestão de riscos de SIP no que envolver a solução de TIC;
 - Executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
 - Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilha(s) de auditoria de segurança da informação;
 - Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
 - Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente do MAPA;
 - Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente do MAPA;
 - Contemplar processo de gestão de mudanças e implementem a gestão de capacidade;
 - Complementar controles criptográficos, registros de logs, políticas de segurança da informação e privacidade.
 - Entre outros correlatos, através da equipe do MAPA ou contratada (proatividade).

4.6.3 - Quando necessário, em todos os sistemas utilizados pela contratada, é necessário e obrigatório que possibilite a rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de Segurança da Informação e Privacidade-SIP.

4.6.4 - No que couber, o "Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade", disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/guias/guia_requisitos_obrigacoes.pdf deverá ser observado.

4.7. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

- 4.7.1 - Os serviços prestados pela contratada deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo MAPA.
- 4.7.2 - Orientar seus empregados para colaborar de forma efetiva no desenvolvimento das atividades do programa de separação de resíduos sólidos, e resíduos recicláveis descartados, em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com a Lei no 12.305/10 e Decreto no 5.940/06.
- 4.7.3 - Durante a execução de tarefas no ambiente do Ministério, os funcionários da empresa contratada deverão observar, no trato com os servidores públicos em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: assédio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público. Deverão ainda portar identificação pessoal de acordo com as normas internas do Ministério.
- 4.7.4 - É dever da CONTRATADA observar entre outras: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior eficiência na utilização dos recursos naturais como água e energia; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

4.8. REQUISITOS DE RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL

- 4.8.1 - De acordo com a Portaria Nº 877, de 6 de Junho de 2018 do MAPA é obrigatório que os editais de licitação e os respectivos contratos, publicados pelas Unidades Gestoras do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, em Brasília-DF ou nos Estados, cujo valor estimado seja igual ou superior a R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), caso desta contratação, comprovem a implementação de Programa de Integridade.
- 4.8.2 - Sendo assim, a licitante vencedora do certame deverá **apresentar programa de integridade em até 09 meses de acordo com a portaria do MAPA, a contar da data da assinatura do contrato.**

REQUISITOS TECNOLÓGICOS

4.9. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA, DO PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

4.9.1 - Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, a contratada deverá utilizar sistema de gestão de Serviços já em uso pelo MAPA (Sistema OTRS) para o registro e controle de demandas, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, problemas, investigações, registro e acompanhamento dos níveis de serviços acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB). O objetivo desse sistema é a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte da área de Tecnologia do MAPA.

4.9.1.1 - A abertura, execução, acompanhamento e encerramento de TODOS os chamados técnicos(requisições, problemas, incidentes e outros) deverão ser realizados exclusivamente por meio desse sistema. Caso o OTRS seja substituída por outra qualquer, a contratada é responsável pelo suporte e manutenção desta e deve atender todos os requisitos. Além disso, a contratada deverá/manter ferramentas open source para o acompanhamento dos indicadores contratuais (Zabbix, OTRS, SAIKU, GRAFANA e demais que se fizerem necessários) de maneira a ser o mais ágil possível para que a fiscalização possa fazer a conferência dos mesmos sem grandes esforços. Ademais, a equipe de gestão e fiscalização do contrato deve ter acesso TOTAL e IRRESTRITO às ferramentas com perfil de Administrador.

4.9.1.2 - É obrigatório que a contratada dê todo o suporte ao sistema de gestão de serviços já em uso no MAPA, com o objetivo de automatizar o processo de gestão de demandas, garantir o necessário controle do consumo de serviços e fornecer informações gerenciais de apoio à gestão – além de contribuir com os processos de fiscalização do contrato. Todas as configurações no OTRS são de responsabilidade da contratada e o MAPA deve ter acesso a TODAS as informações sempre que necessário.

4.9.1.3 - O sistema deverá atender os requisitos mínimos do sistema de gestão de serviços de TIC, seja no OTRS ou outro sistema, conforme Anexo 1.

Observação 01: Caso o OTRS não seja suficiente para demonstrar as informações gerenciais necessárias/indicadores e outras informações exigidas neste termo de referência, é necessário que a contratada faça ajustes no sistema, usando outros dispositivos open source, por exemplo, SAIKU/ sistema web criado pela própria contratada / Grafana.

Observação 02: É possível que a contratada implante outro sistema de gestão de serviços diferente do OTRS, desde que atenda todos os requisitos solicitados ao longo deste termo de referência e também do anexo 1.

4.9.2 - Os processos de gerenciamento de serviços de TIC devem ser suportados e capazes de no mínimo:

- Implementar as diretrizes constantes dos processos formalizados de mudanças, incidentes e configuração;
- Implementar o fluxo de classificação de chamados conforme processos formalizados;
- Implementar controles temporais por categoria de chamado;
- Possibilitar a extração de dados analíticos e consolidados com vistas a permitir a verificação de níveis mínimos de serviço;
- Assegurar a integridade, autenticidade e disponibilidade dos dados processados e armazenados; e
- Possibilitar a aferição de satisfação do atendimento pelo demandante do serviço.

4.9.3 - O fornecimento de ferramentas **NÃO deve implicar custo adicional ao contrato.**

4.9.4 - o MAPA fornecerá a contratada instalações, mobiliário e estações de trabalho necessários à execução do serviço, **NÃO sendo permitido à contratada alocar nas dependências do MAPA profissionais que NÃO atuem na execução dos serviços contratados;**

4.9.4.1 - Os recursos contemplados no parágrafo anterior serão fornecidos com o padrão disponível no MAPA e, portanto, o atendimento a necessidades especiais será obrigação da prestadora de serviço.

4.9.5 - **Para os serviços executados fora das dependências da Ministério, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da contratada**, incluindo telefones celulares, laptop/ estação de trabalho, modem ,link de acesso, VPN, licenças e outros necessários, assim como demais custos associados.

4.9.6 - Com relação ao uso dos recursos de Impressão do MAPA, a contratada somente efetuará impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pelo MAPA.

4.9.7 - Com relação ao uso de recursos tecnológicos (hardware/software) da contratada no ambiente do MAPA, a contratada deverá observar que, no caso da contratada optar por utilizar e ou instalar alguma solução tecnológica (hardware e/ou

software) no ambiente computacional para a prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para que o MAPA decidir a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação.

4.9.8 - No caso de uma solução implementada pela contratada causar instabilidade e/ou indisponibilidade do ambiente computacional, ficando comprovada a culpa, esta poderá sofrer sanções administrativas e contratuais cabíveis, além de responder por eventuais prejuízos decorrentes da MAPA. A contratada assume todos e quaisquer ônus financeiros referentes às eventuais reclamações e/ou processos judiciais de fabricantes/fornecedores da solução tecnológica licenciada para a contratada contra o uso destas nas dependências do MAPA.

4.9.9 - Toda solução tecnológica instalada nas dependências do MAPA, a pedido da contratada, será de livre acesso de consulta aos representantes indicados pelo MAPA que, ocasionalmente e quando aplicável, pode contemplar – além dos servidores da área de TI, equipe de fiscalização contratual e representantes de órgão interno ou externo de controle.

4.9.9.1 - Caberá à contratada toda providência junto ao fabricante/fornecedor e/ou detentor da propriedade intelectual da solução tecnológica quanto à ciência e/ou autorização, se aplicável, das condições de uso do produto nas dependências do MAPA, afastando qualquer interpretação de aquisição da solução tecnológica pelo MAPA e/ou uso não autorizado.

4.9.10 - À contratada caberá fornecer todos os demais recursos e condições técnicas necessários à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação, equipamentos de proteção individual e qualquer adaptação necessária para a integração com outros sistemas do ambiente do MAPA.

4.9.11 - Com o objetivo de minimizar possíveis manipulações indevidas e adulterações de dados, principalmente, no que se refere aos dados utilizados na aferição dos indicadores de níveis de serviço, toda a documentação gerada no contrato para fins de faturamento deve ser gerada de forma automatizada, ser baseada em ferramentas/sistemas/sites e não propriamente em planilhas manuais. Por fim, com as ferramentas, a equipe de gestão e fiscalização poderá exportar todas as informações em planilhas ou outro formato (tais como csv), com o objetivo de inserir tais artefatos de fiscalização em cada processo de pagamento mensal.

4.10. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

4.10.1 - A adoção de novas tecnologias (por exemplo, mudança de tecnologia Microsoft para Google que aconteceu recentemente no MAPA) deve ser suportada pela contratada mesmo que um perfil específico não esteja designado inicialmente. A contratada será avisada com antecedência mínima de **60 dias antes do início da nova tecnologia** para se adequar e contratar novos profissionais.

4.10.2 - Antes do início da prestação dos serviços deverá ser estabelecido o conjunto de procedimentos e scripts de atendimento que serão adotados, contendo o detalhamento das atividades na operação dos equipamentos e execução dos serviços do MAPA. Este documento deverá apresentar os procedimentos para cada equipamento ou serviço. O MAPA poderá propor alterações nos procedimentos estabelecidos a qualquer tempo, com o objetivo de melhorar o desempenho dos equipamentos e dos sistemas.

4.10.2.1 - **Durante o período de adaptação (até 03 meses após assinatura do contrato),** a contratada deverá tomar conhecimento e realizar as seguintes atividades (**Preferencialmente no primeiro mês de contrato**):

- Definir as necessidades de recursos, da sistemática de relacionamento e dos formatos dos documentos necessários para a execução dos serviços e gestão do contrato;
- Realizar ajustes de recursos dos ambientes computacionais do MAPA e da contratada;
- Detalhar a sistemática de gestão dos serviços;
- Realizar a apresentação detalhada dos processos e da equipe de profissionais para o MAPA;
- Entregar a documentação dos profissionais para cadastramento e permissões de acesso;
- Coletar as informações relativas à configuração dos equipamentos, de software e da rede que compõem o ambiente operacional, identificando necessidades de expansão, consolidação ou redução de recursos no decorrer do período e viabilizar a criação de infraestrutura para abrigar tais recursos, se for o caso;
- Coletar a documentação relativa aos procedimentos operacionais, padrões, metodologias e ferramentas do ambiente operacional e buscar sua adequação ao novo ambiente operacional;
- Coletar a documentação relativa aos projetos em andamento e avaliar seu conteúdo visando identificar novas necessidades a serem incorporadas.
- Identificar os serviços de rotina críticos para a operação a fim de mantê-los operacionais sob quaisquer circunstâncias.

4.10.2.2 - A contratada deve elaborar um plano de implantação dos serviços **em até 15 dias após a reunião inicial contendo:**

- Plano de implantação dos serviços essenciais, do início de operação da Central de Serviços e do Gerenciamento de Infraestrutura de TIC;
- Plano de implantação/ajustes/correções da(s) Ferramenta(s) de Gerenciamento de Serviços de TIC e da(s) Ferramenta(s) de Monitoramento, com a lista de ajustes necessários nessas ferramentas.
- Cronograma detalhado de todas as atividades a ser executadas pela contratada.

4.10.2.3 - Ainda durante o período de adaptação (**Até 03 meses a partir da assinatura do contrato**), a contratada deverá tomar conhecimento e realizar as seguintes atividades (De preferência, após o primeiro mês de contrato):

- Continuar a absorção de conhecimentos;
- Continuar revisando, refinando e disponibilizando a Base de Conhecimentos dos Serviços de TIC;
- Continuar parametrizando, configurando e/ou adaptando o Sistema de gestão de serviços de TIC;
- Continuar parametrizando, configurando e/ou adaptando a(s) Ferramenta de Monitoramento de TIC;
- Continuar parametrizando, configurando e/ou adaptando outras ferramenta/outros dispositivos necessários;
- Revisar as métricas relativas à aferição dos indicadores de desempenho estabelecidos nos Acordos de Nível de Serviço contratados;
- Negociar períodos programados de interrupção de disponibilidade de acesso a recursos de forma a viabilizar sua migração física, devendo tais interrupções serem programadas com antecedência suficiente para a tomada de ações de contorno ou contingência;
- Limitar o número e a duração de interrupções de disponibilidade dos serviços do MAPA para fins de teste de validação, ajustes, aceitação, integração, conexão ou migração no mínimo necessário, utilizando, sempre que possível, o artifício de configurações intermediárias temporárias ou ambientes específicos de testes para minimizar tais ocorrências no ambiente de produção;
- Preparar planos de contingência que garanta a retomada em um tempo mínimo das operações após uma interrupção mal sucedida;

4.10.4 - A frequência de aferição da Medição de Resultados será mensal e as metas deverão ser aperçadas para os períodos compreendidos entre o primeiro e o último dia de cada mês.

4.11. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO E GARANTIA

4.11.1 - O serviço de infraestrutura/atendimento aos usuários deverá proporcionar os seguintes níveis de manutenção durante a vigência do contrato:

- Corretiva (quando há a ocorrência de algum problema ou incidente);
- Preventiva (quando há a necessidade de manter a qualidade da prestação, desempenho da infraestrutura tecnológica e atendimento aos usuários);
- Evolutiva (quando há necessidade de expansão, melhoria ou aprimoramento da infraestrutura disponível); e
- Adaptativa (quando há a necessidade de adequação ou absorção de alguma nova tecnologia ou adequação a novo patch ou software/hardware nas instalações).

4.11.2 - A contratada deverá dar manutenção ao sistema de controle de demandas (OTRS) sempre que possível/necessário e nas demais ferramentas usadas (OTRS, ZABBIX, SAIKU, GRAFANA entre outros do ambiente tecnológico do MAPA).

4.11.3 - Para a resolução de incidentes, a prestação do serviço de sustentação do ambiente computacional deverá ser executada de forma contínua em regime (24x7x365), em razão da necessidade da manutenção dos serviços de TI em tempo integral para garantir o cumprimento da missão institucional do MAPA.

4.11.4 - O acesso remoto para a execução dos serviços será permitido ocasionalmente para casos de atendimento imediato aos incidentes e na execução de mudanças no ambiente computacional, quando autorizadas pelo MAPA.

4.11.5 - Para a manutenção dos serviços contratados será considerada como hora útil, aquela compreendida entre 07 (Sete) e 19 (Dezenove) horas em dias úteis podendo também ser denominado como horário útil. As manutenções que impliquem paradas de sistemas corporativos ou qualquer outro tipo de parada no ambiente, deverão ser realizadas fora do horário normal (7:00 às 19:00) de expediente do Ministério ou a critério deste junto à empresa contratada e nenhum custo adicional deverá ser cobrado.

4.11.6 - Para fins de contagem de tempo estipulados nos níveis mínimos de serviço para solicitações, a prestadora de serviço deverá observar as horas úteis, as quais são definidas pelo horário de funcionamento do MAPA, os casos especiais poderão ser atendidos remotamente, mediante autorização da Ministério, entre as 19h e 07h. Em caso de insucesso no atendimento a prestadora deverá designar técnico capacitado para comparecimento presencial, sempre respeitando os níveis mínimos de serviços estabelecidos para o atendimento.

4.12. METODOLOGIA DO TRABALHO

4.12.1 - Nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e do inc. IV do art. 6º da Instrução Normativa SGD /ME nº 1/2019, as demandas que produzirem software/sistema que se consubstancie em serviço público digital devem ser integradas à Plataforma gov.br.

4.12.2 - Tendo em vista os constantes avanços tecnológicos e a melhoria contínua dos processos e serviços do MAPA, todos os serviços a serem executados pela contratada poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, nuvem ou em infraestrutura própria do MAPA;

4.12.3 - A contratada deve executar os serviços de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC de forma aderente às melhores práticas de mercado preconizadas em modelos e frameworks reconhecidos, tais como ITIL e COBIT. Ademais, também deve adotar práticas ágeis de DevSecOps.

4.12.3.1 - Serão empregados na execução dos serviços conceitos de DevOps e DevSecOps, práticas que vêm sendo implantadas gradativamente no ambiente computacional do ME, compreendendo ou podendo vir a compreender:

- a. Controle de versão;
- b. Integração contínua;
- c. Testes contínuos;
- d. Gerenciamento de configuração e deployment;
- e. Monitoramento contínuo;
- f. Containerização;
- g. Orquestração;
- h. Segurança integrada.

4.12.4 - A contratada deve executar os serviços em conformidade com os requisitos dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI vigentes no ambiente gerenciado do MAPA em estrita aderência aos requisitos e atividades listadas; As tarefas e atividades de operação de serviços executadas pela contratada deverão observar as políticas, normas e procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidas pelo MAPA, bem como padrões e normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISO, ANBT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública Federal;

4.12.5 - Os serviços devem ser executados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação aplicável; bem como observando conduta adequada na utilização dos

materiais, equipamentos e ferramentas;

4.12.6 - A contratada deve supervisionar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, atestando as condições em que as atividades estão sendo realizadas – não podendo, em nenhuma hipótese, alegar desconhecimento de tais ações;

4.12.7 - A ausência de ferramentas proprietárias por parte do MAPA NÃO impede de a contratada fazer uso de soluções livres ou de código aberto (opensource), desde que acordado previamente com o MAPA, para a execução das atividades mencionadas no Termo de Referência. Sendo assim, a **contratada não poderá alegar que inexistem soluções ou ferramentas para a execução das atividades inerentes ao serviço/Termo de referência ou demonstração de indicadores/glossas de maneira eficiente baseada em sistemas**. Os casos omissos serão de deliberação exclusiva do corpo de fiscalização e gestão contratual, avaliando-os caso a caso dentro da margem de conveniência e oportunidade, satisfazendo sempre o interesse público;

4.12.8 - A contratada deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfis profissionais e de qualificação técnica mínima desses profissionais.

4.13. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

4.13.1 - Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC); em especial atenção ao Decreto Federal nº 9637, de 26 de Dezembro de 2018, à Instrução Normativa GSI/PR Nº 01, de 27 de maio de 2020, Instrução Normativa GSI/PR Nº 3, de 28 de maio de 2021, Instrução Normativa Nº 5, de 30 de agosto de 2021, Instrução Normativa Nº 6, de 23 de Dezembro de 2021 e à Política de Segurança da Informação e Comunicações (POsic) do MAPA (Portaria MAPA Nº136, de 25 de Maio de 2021).

4.13.2 - A contratada deverá comunicar ao MAPA, com antecedência mínima de **03 (três) dias úteis**, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de empregados envolvidos diretamente na execução do contrato, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do MAPA porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

4.13.3 - A empresa contratada deverá credenciar junto ao MAPA seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços presenciais, bem como aqueles autorizados a retirar e a entregar documentos junto ao MAPA. Assim como a contratada deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do MAPA, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.

4.13.4 - A contratada deverá comprometer-se, por si e por seus empregados, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TIC do MAPA – inclusive com a assinatura do TERMO DE COMPROMISSO(Anexo 10) e TERMO DE CIÊNCIA (Anexo 11) referentes à responsabilidade e manutenção de sigilo.

4.13.5 - Todas as informações as quais a contratada tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.

4.14. REQUISITOS DE IDENTIDADE VISUAL

4.14.1 - Para adoção da identidade visual dos profissionais que executarão os serviços, a **contratada deverá fornecer o uniforme em quantidade suficiente e de maneira contínua de forma padronizada em tipo, cor e material, a ser utilizado de forma OBRIGATORIA pelos profissionais alocados para a execução dos serviços os itens 01 e 02 (1º e 2º nível, e o NOC)**. O objetivo da obrigatoriedade para a utilização do uniforme é criar uma identidade visual para a prestação de serviços, de maneira a identificar todos os profissionais envolvidos no serviço de atendimento de TIC aos usuários do MAPA. O uso de logotipos de identificação visual da contratada deverá ser adotado de forma obrigatória no uniforme.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DA SOLUÇÃO DE TIC

A prestação dos serviços, objeto desta contratação, abrangerá diversos Perfis Profissionais e para cada um deles a contratada deverá atender um conjunto de requisitos específicos e de requisitos de perfil profissional. No decorrer da execução contratual, havendo justificada alteração de perfil profissional, o MAPA poderá requerer à contratada a readequação desse perfil. Assim como poderá a contratada propor tal alteração, reservada ao MAPA a premissa de decidir a respeito – o que inclui a avaliação de eventual alteração do perfil da plataforma e das ferramentas tecnológicas adotadas pelo MAPA.

4.15. REQUISITOS GERAIS DO ITEM 01 (GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TIC)

- O serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC (CATSER 27014) envolve a prestação dos serviços continuados de operação e suporte especializado dos recursos de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do ambiente do MAPA nas modalidades remoto e presencial, de acordo com as métricas e os padrões de desempenho e qualidade estabelecidos pelo MAPA no TERMO DE REFERÊNCIA e em seus ANEXOS ,com pagamento em função de resultados de acordo com a portaria 6432 de 2021 da SGD.
- O serviço de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC envolve, ainda, a execução de serviços incluindo testes, instalação, configuração/parametrização, customização, otimização, manutenção e migração de equipamentos e componentes de conectividade da rede corporativa única e das redes locais de comunicação de dados (tais como hubs, switches, placas de rede, cabos e conectores).
- De acordo com as definições de tipo de cobertura e disponibilidade detalhadas ao longo desse termo de referência – embora não requiera “dedicação exclusiva de mão de obra”, nos termos do art. 17 da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017, uma vez que a contratada poderá compartilhar os recursos humanos e materiais disponíveis para execução simultânea de outros contratos – conforme detalhado no item 12 do termo de referência, sendo que o dimensionamento total da equipe para execução adequada do serviço contratado é de responsabilidade exclusiva da contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos prazos, da qualidade e dos níveis de serviço exigidos.

4.15.1 REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA O GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (REQUISITOS DE NEGÓCIO / METODOLOGIA DO TRABALHO)

4.15.1.1 - Prover, executar e administrar os serviços de suporte técnico de 3º nível referentes à operação do ambiente e suporte técnico especializado dos recursos de infraestrutura de TIC do MAPA.

4.15.1.2 - Realizar a administração, a configuração, a operação e o monitoramento do ambiente e das soluções de infraestrutura de TIC do MAPA, documentando e mantendo atualizado o detalhamento de configurações e procedimentos na Base de Conhecimentos, assim como as informações dos ativos relacionados na Base de Dados de Gerenciamento de Configuração.

4.15.1.3 - Prestar suporte avançado ao ambiente e às soluções de infraestrutura de TIC do MAPA. Atuar na resolução de incidentes relacionados à infraestrutura de TIC – analisando e buscando correções para as falhas, erros e alertas; atuando junto a outras equipes de TI e documentando soluções de incidentes e problemas na base de conhecimento.

4.15.1.4 - Garantir a disponibilidade do ambiente e das soluções de infraestrutura de TIC do MAPA de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos – analisando constantemente o desempenho, reportando eventuais desvios e registrando as ocorrências consideradas incidentes na ferramenta de suporte (quando não geradas automaticamente).

4.15.1.5 - Atender a requisições, problemas, incidentes e mudanças de configuração de TIC no ambiente e das soluções de infraestrutura de TIC do MAPA e em seus recursos de apoio, demandadas pelo MAPA. Aplicar políticas, atualizações e correções analisando seu impacto e acompanhando a implementação.

4.15.1.6 - Executar serviços sob demanda incluindo testes, instalação, configuração, customização, otimização, manutenção e migração de: infraestrutura de armazenamento de dados; solução de backup; sistemas operacionais; aplicações corporativas; infraestrutura de banco de dados; e infraestrutura de redes de comunicação.

4.15.1.7 - Operar a monitoração do ambiente de infraestrutura e de segurança da informação, fazendo isso de forma preferencialmente integrada à ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC para geração de dashboards, alimentação e apuração de indicadores de serviços, abertura automática de incidentes a partir do gerenciamento de eventos e outras integrações necessárias à execução das práticas da biblioteca ITIL 4 – conforme previsto nos requisitos dos serviços.

4.15.1.8 - O suporte técnico especializado (3º nível) – distribuído em perfis profissionais de acordo com as características do ambiente, alinhados ao agrupamento de atividades técnicas e às necessidades do MAPA – deverá atender requisições, identificar e solucionar incidentes relativos aos recursos de infraestrutura de TIC do ambiente do MAPA de forma presencial/remoto.

4.15.1.9 - Atender as principais atividades (letra A) do item 19.1.1 (Gerenciamento de serviços de TIC) da portaria SGD/ME Nº6.432, de 15 de Junho de 2021.

4.15.1.10 - A alocação dos profissionais presencialmente no MAPA, na sua totalidade ou não, é decisão da contratada conforme a portaria nº 6432. Entretanto, é necessário observar que a não alocação presencial aumenta os valores de multa e glosa.

4.15.2 REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL, FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS PERFIS PROFISSIONAIS

4.15.2.1 - Para os perfis profissionais referentes ao item 01/grupo único deste termo de referência, a experiência profissional será de 04 (quatro) anos para Pleno e 06 (seis) anos para Sênior.

4.15.2.2 - Para os perfis profissionais referentes aos itens 02 e 03/grupo único deste termo de referência, a experiência profissional será de 02 (dois), 03 (três) e 04 (quatro) anos, para Junior, Pleno e Sênior, respectivamente.

4.15.2.3 - Todas as experiências profissionais exigidas devem estar relacionadas com o perfis profissionais/área de atuação definidas abaixo. Caso o perfil tenha excepcionalidade, isso estará demonstrado na coluna "EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL ESPECÍFICA".

PERFIL DE ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS-(Ambiente Microsoft)			
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 03 Profissionais			
<p>DESCRIÇÃO: Este perfil profissional consiste na prestação de serviço referente ao suporte técnico de terceiro nível relativo à administração da rede corporativa Windows Server e outras tecnologias Microsoft.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presta suporte técnico de terceiro nível, responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos a administração da rede corporativa Windows® Server. • Será responsável executar atividades relacionadas a instalação, configuração e manutenção dos servidores Windows; Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede do MAPA; Auxiliar nos testes de backup e restore, e efetuar o restore de todos os serviços inerentes à rede e Windows Server, entre outros. • Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de Virtualização (Microsoft Hyper-V Server R2); • Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização (Microsoft Hyper-V Server R2); • Administração de windows server, servidores de aplicação, wsus, familia system center, DNS, DHCP,AD, Hyper-V, e diversos outros correlatos. • Realizar troubleshooting avançado solucionando problemas em servidores Windows, Hyper-V e outros correlatos. • Atuar em projetos relacionados aos sistemas operacionais Windows e demais assuntos de infraestrutura de TIC que envolva este perfil. • Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do MAPA referentes à competência desse perfil profissional. • Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo MAPA. 			
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATORIA	FORMAÇÃO ALTERNATIVA	IDIOMA
	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação.	Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC E Acréscimo de 03 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil.	Inglês Técnico suficiente para compreender/entender situações práticas que possam vir a ocorrer.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATORIA	CERTIFICAÇÃO ALTERNATIVA	
	Cada profissional alocado deve ter pelo menos 01(uma) das certificações a seguir: 1. ITIL v3 Foundation ou superior 2. Certificação MCSE – Core Infrastructure ou superior 3. Certificação MTA: Windows Server Administration Fundamentals ou superior.	Caso o profissional NÃO tenha nenhuma das certificações exigidas, é facultado ao profissional apresentar um diploma de pós-graduação na área de Windows Server/ Administração de Redes Windows (carga horária mínima de 360 horas).	

	4. MCSA Windows Server 2016 ou Superior. 5. MCS: System Center Configuration Manager v1702(SCCM). 6. Microsoft 365 Certified - Fundamentals		
PERFIL DE ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS- (Ambiente LINUX)			
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 03 Profissionais			
DESCRIÇÃO: Este perfil profissional consiste na prestação de serviço referente ao suporte técnico de terceiro nível para operação e rotinas operacionais relacionadas aos ambientes de desenvolvimento e produção de sistemas corporativos e servidores de aplicações, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários à manutenção de sistemas suportados pelas plataformas de sistemas operacionais Linux.			
<ul style="list-style-type: none"> Responsável pelo fornecimento do terceiro nível de suporte para os incidentes/requisições relacionadas aos servidores de rede Linux , incluindo diagnóstico e restauração das aplicações. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantação e testes de novos produtos na plataforma Linux. Executar serviços nos servidores Linux, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções e patches. Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Linux conforme definido pelo MAPA, garantindo a integridade e a confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificando ocorrências de infrações e/ou segurança. Atuar em parceria com os demais pilares de serviço com o intuito de prover uma solução de TIC adequada à realidade do MAPA. Atuar em projetos relacionados aos sistemas operacionais Linux e demais assuntos de infraestrutura de TIC. Manter em funcionamento servidores, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais, acompanhando e controlando o desempenho destes. Outras atividades,tais como: Administrar/Configurar/Monitorar/Diagnosticar: OpenVPN, Proxy, Webserver, Ansible Tower/AWX, Zabbix, Sistemas operacionais Linux, Lun Storage, Elastic Search, kibana, Análise de logs, Proxy Reverse, balanceamento de carga, SSH Trust, docker,entre outros. Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do MAPA referentes à competência desse perfil profissional. Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo MAPA. 			
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA	FORMAÇÃO ALTERNATIVA	IDIOMA
	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação.	Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC E Acréscimo de 03 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil.	
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA	CERTIFICAÇÃO ALTERNATIVA	
	<p>Cada profissional alocado deve ter pelo menos 01(uma) das certificações a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Red Hat Certified Specialist in Linux Diagnostics and Troubleshooting Red Hat® Certified Engineer (RHCE*) Red Hat Certified System Administrator (RHCSA*) Linux Network Professional (Nível II) - LPIC 2 + qualquer uma das LPIC 3. CompTIA Linux + 	<p>Caso o profissional NÃO tenha nenhuma das certificações exigidas acima, é facultado ao profissional apresentar um diploma de pós-graduação na área de Linux (carga horária mínima de 360 horas).</p>	Inglês Técnico suficiente para compreender/entender situações práticas que possam vir a ocorrer.

PERFIL DE ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL – BACKUP			
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 02 Profissionais			
DESCRIÇÃO EXEMPLIFICATIVA DAS ATIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> Responsável por atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de backup; Elaborar, implantar e manter scripts e procedimentos para automatização do monitoramento de backup com a utilização das ferramentas de monitoramento; Recuperar dados arquivados quando necessário para propósitos de auditoria, comprovações legais ou para atender qualquer outro tipo de necessidade do MAPA; Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o MAPA no gerenciamento de contratos de terceiros, novos investimentos, definição de estratégias Executar o backup das configurações dos sistemas de armazenamento em uso; Adicionar novo servidor ao pool de backup existente; Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pelo MAPA Executar as rotinas de operação e administração da infraestrutura de backup visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos serviços. Criar, aprovar junto ao MAPA e operacionalizar, calendário de testes de recuperação de backups das bases, diretórios, sistemas, serviços e soluções de infraestrutura – de acordo com a periodicidade indicada pelo MAPA. Atuar em projetos relacionados à backup e demais assuntos de infraestrutura de TIC. Outras atividades, tais como: Políticas de Backup, Documentação de processos/arquitetura, Administração/Configuração EMC, Elaboração de relatórios, análise de problemas, análise de incidentes, Administração/Configuração Netbackup, Teste de Recuperação/integridade dos backup, Teste de Restore, Migração de catálogo de backup, entre outras. Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do MAPA referentes à competência desse perfil profissional. Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo MAPA. 			
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA	FORMAÇÃO ALTERNATIVA	IDIOMA
	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação.	Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC E Acréscimo de 03 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil.	
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA	CERTIFICAÇÃO ALTERNATIVA	
	<p>Cada profissional alocado deve ter pelo menos 01(uma) das certificações a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Exame VCS-278: Administração do Veritas NetBackup 8.1.2 Exame VCS-279: Administração do Veritas NetBackup 8.1.2 e NetBackup Appliances 3.1.2 SNIA Certified Storage Professional (SCSP) ou certificação específica, nível de administração, de solução de proteção de dados (backup) utilizada no ambiente de TIC do MAPA; SNIA Certified Storage Engineer (SCSE) NetApp Certified Data Administration (NCDA) ; NetApp Certified Implementation Engineer - SAN Specialist (NCIE-SAN) ; RHCSA ou LPIC-1 	<p>Caso o profissional NÃO tenha nenhuma das certificações exigidas acima, é facultado ao profissional apresentar um diploma de pós-graduação na área de Infraestrutura de TIC (carga horária mínima de 360 horas).</p>	Inglês Técnico suficiente para compreender/entender situações práticas que possam vir a ocorrer.

PERFIL DE ANALISTA DE SISTEMAS DE AUTOMAÇÃO – NUVEM COMPUTACIONAL (Cloud Computing)			
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 03 Profissionais			
DESCRIÇÃO EXEMPLIFICATIVA DAS ATIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> Estratégias de Migração de Aplicações para o ambiente de nuvem, Governança, Computação Serverless, Segurança Compartilhada. Conhecimento nas Tecnologias: Amazon Web Services (AWS), Google Cloud Services e Huawei Cloud. Planejar, implantar e gerenciar componentes de infraestrutura em nuvem (AWS e google cloud) Visão geral dos mecanismos de gestão de acessos e identidades para acesso a recursos e serviços da Nuvem Pública; Arquitetura e Administração de Topologias de Aplicações e ambientes em nuvem; Gerenciar o crescimento da infraestrutura e do armazenamento em um ambiente de nuvem; Criar e gerenciar redundância/resiliência de componentes de infraestrutura; Migração de aplicações do ambiente on-premises para o ambiente em nuvem; Administrar, configurar, operar e orquestrar soluções, serviços e infraestrutura em nuvem Auxiliar o time na criação e automatização de processos. Otimização da arquitetura de computação em nuvem; Administrar serviços de suporte e base para orquestração de infraestrutura e serviços em nuvem Criar scripts de automação, com profunda compreensão de ambientes de rede, virtualização e arquitetura de N camadas nas nuvens privada e pública, utilizando produtos e serviços em nuvem (Azure e outros) e locais (WAF, Firewall, IPS, IDS, etc.); Atuar em projetos relacionados à nuvem e demais assuntos de infraestrutura de TIC. Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do MAPA referentes à competência desse perfil profissional. Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo MAPA. 			
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA	FORMAÇÃO ALTERNATIVA	IDIOMA
	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação.	Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC e acréscimo de 03 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil.	Inglês Técnico suficiente para compreender/entender situações práticas que possam vir a ocorrer.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA	CERTIFICAÇÃO ALTERNATIVA	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL ESPECÍFICA
	<p>Cada profissional alocado deve ter pelo menos 01(uma) das certificações a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Google Cloud Architect. AWS Certified Solutions Architect – Professional AWS Certified DevOps Engineer – Professional. HCIP- Certificação de arquitetos de soluções de serviços em nuvem. HCIE-Certificação de arquitetos de soluções de serviços em nuvem. CompTIA Cloud Essentials. EXIN Cloud Computing Foundation 	<p>Caso o profissional NÃO tenha nenhuma das certificações exigidas acima, é facultado ao profissional apresentar um diploma de pós-graduação na área de computação em nuvem- cloud computing. (carga horária mínima de 360 horas)</p>	É necessário a metade da experiência do perfil na área específica.

PERFIL DE ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS – GOOGLE WORKSPACE			
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 02 Profissionais			
DESCRIÇÃO EXEMPLIFICATIVA DAS ATIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> Administração das Ferramentas de produtividade e colaboração do Google Workspace (antigo Google G Suite.); Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de administração do Google Workspace); Gerenciamento e manutenção de dados do workspace; Ministrar treinamento para administradores e usuários workspace; Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de serviços de Google Workspace; Solucionar casos de suporte dentro do SLA estabelecido, mantendo atualizado o registro das atividades realizadas com o cliente; Desenvolver Tutoriais e artigos sobre como realizar configurações no Workspace; Controlar e configurar os serviços do Google Workspace; Atuar em projetos relacionados ao google workspace e demais assuntos de infraestrutura de TIC. Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do MAPA referentes à competência desse perfil profissional. Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo MAPA. 			
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA	FORMAÇÃO ALTERNATIVA	IDIOMA
	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação.	Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC e acréscimo de 03 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil.	Inglês Técnico suficiente para compreender/entender situações práticas que possam vir a ocorrer.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA	CERTIFICAÇÃO ALTERNATIVA	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL ESPECÍFICA
	Cada profissional alocado deve ter pelo menos 01(uma) das certificações a seguir: 1. Profissional Google Workspace Administrator.	Curso relacionado ao perfil mencionado com carga horária de no mínimo 80 horas. *Poderá ser considerado o somatório de cursos.	É necessário a metade da experiência do perfil na área específica.

PERFIL DE ANALISTA DE SISTEMAS DE AUTOMAÇÃO – DEVOPS			
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 03 Profissionais			
DESCRIÇÃO EXEMPLIFICATIVA DAS ATIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> Administração de ambiente com Container e Automação de infraestrutura (Docker/kubernets); Suporte e sustentação de ambiente servidores web contemplando IIS, Apache, JBOSS /Wildfly, Tomcat, e JBOSS; Instalação, configuração e gerenciamento de Ferramentas de Build e Deploy (Jenkins, GitLab , Nexus); Instalação, configuração e gerenciamento de ferramentas de controle de versão (Git, SVN); Condução e execução das atividades de instalação, configuração, operação, administração e sustentação dos componentes de infraestrutura de TIC relacionados à Automação e Orquestração. Gerenciadores, orquestradores e ferramentas de automação. Ferramentas de gerência de configurações e estado de servidores, soluções baseadas em container, tais como: Docker, Kubernetes, OpenShift entre outros correlatos. DevOps(versionamento de códigos e configurações de infraestrutura, testes e deploy automatizados, controles execução de processos); Sistemas operacionais virtuais (contêineres),entre outros correlatos. Integração Contínua e entrega contínua. Experiência com ferramentas de automação de infraestrutura, plataformas como serviço - PAAS - (infraestrutura como serviço -IAAS). Conhecimento de administração de servidores Linux; Gerencia de configuração usando puppet, Ansible, Vagrant, Terraform. Desenvolvimento de scripts simples e Monitoramento de infraestrutura; Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de de Containerização; Atuar em projetos relacionados à área devops e demais assuntos de infraestrutura de TIC. Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do MAPA referentes à competência desse perfil profissional. Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo MAPA. 			
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA	FORMAÇÃO ALTERNATIVA	IDIOMA
	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação.	Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC e acréscimo de 03 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil.	Inglês Técnico suficiente para compreender/entender situações práticas que possam vir a ocorrer.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA	CERTIFICAÇÃO ALTERNATIVA	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL ESPECÍFICA
	Cada profissional alocado deve ter pelo menos 01(uma) das certificações a seguir: 1. LPIC-OT DevOps Tools Engineer. 2. EXIN DevOps Professional. 3. Red Hat Certificate of Expertise in Ansible Automation. 4. Configuration Management with Puppet. 5. Certificação Docker Certified Associate (DCA). 6. Administrador certificado do Kubernetes (CKA). 7. Engenheiro Certificado Jenkins (CJE). 8. Engenheiro DevOps Certificado AWS. 9. Google Professional Cloud DevOps Engineer. 10. LPI DevOps Tools Engineer.	Caso o profissional NÃO tenha nenhuma das certificações exigidas acima, é facultado ao profissional apresentar um diploma de pós-graduação na área de DEVOPS (carga horária mínima de 360 horas).	É necessário a metade da experiência do perfil na área específica.

PERFIL DE ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL – STORAGE			
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 02 Profissionais			
DESCRIÇÃO EXEMPLIFICATIVA DAS ATIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> Executar as rotinas de operação e administração de STORAGE visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho e a segurança Proceder com procedimentos de restauração (restore), quando necessário, e configurar o STORAGE conforme a política. Elaborar relatórios consolidados e fornecer previsões de crescimento do uso dos volumes dos storages relativos aos serviços. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções. Executar as rotinas de operação e administração da plataforma de virtualização visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos serviços. Atuar em projetos relacionados à área de Storage e demais assuntos de infraestrutura de TIC. Outras atividades, tais como: Administrar, Configurar, Diagnosticar assuntos relacionados à : Exadata (Disk groups, cell Flash, Celldisk, Domain Type, DPM, DRS, I/O, oração vm server, repartitionband, DB server, firmware,entre outros), Permissões de acesso, Balanceamento de carga, compartilhamento de arquivos e elaboração de script. Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do MAPA referentes à competência desse perfil profissional. Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo MAPA. 			
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA	FORMAÇÃO ALTERNATIVA	IDIOMA
	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação.	Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC e acréscimo de 03 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil.	Inglês Técnico suficiente para compreender/entender situações práticas que possam vir a ocorrer.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA	CERTIFICAÇÃO ALTERNATIVA	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL ESPECÍFICA
	Cada profissional alocado deve ter pelo menos 01(uma) das certificações a seguir: 1. Certificação EMCISA (Information Storage Associate). 2. HCIA Storage Building the Structure of Storage Network (BSSN) 3. NetApp Certified Storage Associate – Hybrid Cloud ou qualquer outra Certificação Profissional ou Specialist da NETAPP.	Certificação Alternativa 01 - Caso o profissional NÃO tenha nenhuma das certificações exigidas acima, é facultado ao profissional apresentar um diploma de pós-graduação na área de Infraestrutura de TIC (carga horária mínima de 360 horas). Certificação Alternativa 02 - No mínimo, 120 horas de cursos relacionados à Storage (Huawei, Netapp ou Dell EMC)	É necessário a metade da experiência do perfil na área específica.

PERFIL DE ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS – VIRTUALIZAÇÃO			
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 03 Profissionais			
DESCRIÇÃO EXEMPLIFICATIVA DAS ATIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de Virtualização (VMWare/ Oracle VM ou outra solução que venha a ser utilizada no MAPA); Garantir o completo funcionamento da solução de virtualização(VMWare/Oracle VM ou outra solução que venha a ser utilizada no MAPA), provendo alta disponibilidade e escalabilidade ao ambiente, trabalhando sempre com ações preventivas; Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização (VMWare/Oracle VM ou outra solução que venha a ser utilizada no MAPA); Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização (VMWare/Oracle VM ou outra solução que venha a ser utilizada no MAPA); Atuar em projetos relacionados à área de Virtualização em geral e demais assuntos de infraestrutura de TIC. Outras atividades,tais como: Administração/Configuração/Sustentação do Vmware Vcenter em geral e todas as demandas envolvendo virtualização de outras plataformas. 			

<ul style="list-style-type: none"> Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do MAPA referentes à competência desse perfil profissional. Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo MAPA. 			
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATORIA	FORMAÇÃO ALTERNATIVA	IDIOMA
	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação.	Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC e acréscimo de 03 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil.	Inglês Técnico suficiente para compreender/entender situações práticas que possam vir a ocorrer.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATORIA	CERTIFICAÇÃO ALTERNATIVA	
	<p>Cada profissional alocado deve ter pelo menos 01(uma) das certificações a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Qualquer uma das VCP - VMware Certified Professional ou superior, por exemplo, VMware Certified Design Expert (VCDX). Oracle VM Certified Implementation Specialist. 	Caso o profissional NÃO tenha nenhuma das certificações exigidas acima, é facultado ao profissional apresentar um diploma de pós-graduação na área de Virtualização (carga horária mínima de 360 horas).	

PERFIL DE ANALISTA DE REDES E DE COMUNICAÇÃO DE DADOS - PLENO E SÊNIOR			
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 06 Profissionais			
<p>DESCRIÇÃO: Este perfil profissional consiste na prestação de serviço referente ao suporte técnico de terceiro nível relativo à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede, soluções de armazenamento de dados em rede (SAN), entre outros.</p> <ul style="list-style-type: none"> Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede existentes no ambiente tecnológico do MAPA. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de comunicação unificada existentes no ambiente tecnológico do MAPA. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas, soluções e softwares de colaboração (Groupware) existentes no ambiente tecnológico do MAPA. Responsável pela execução dos serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das plataformas e soluções de armazenamento de dados em rede (SAN). Atuação em Voip: <ul style="list-style-type: none"> Administração e manutenção em PABX AVAYA. Rotinas de check list; Backup; Programações de planos de discagem (Dial Plan); VDN; Vetores; Hunt Groups; Troncos ISDN, R2 e SIP. Atuar em projetos relacionados à área de REDES e demais assuntos de infraestrutura de TIC. Outras atividades, tais como: Administração, Configuração, Análise de : Voip, switches, videoconferência, redes sem fio, ativos de rede, elaboração de relatórios, documentação de processos, análise incidentes/ problemas/mudanças, análise de logs, Instalar/configurar ativos de redes em geral, Monitorar ativos de rede, troubleshooting de rede, participação de reuniões, entre outros. Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do MAPA referentes à competência desse perfil profissional. Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo MAPA. 			
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATORIA	FORMAÇÃO ALTERNATIVA	IDIOMA
	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação.	Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC e acréscimo de 03 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil.	Inglês Técnico suficiente para compreender/entender situações práticas que possam vir a ocorrer.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATORIA	CERTIFICAÇÃO ALTERNATIVA	
	<p>Cada profissional pleno/sênior alocado deve ter pelo menos 01(uma) das certificações a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Cisco Certified Network Professional-CCNP Cisco Certified Design Professional-CCDP Cisco Certified Internetwork Expert-CCIE Cisco Certified Network Associate-CCNA Cisco Certified Design Associate-CCDA CompTIA Network + 	Caso o profissional NÃO tenha nenhuma das certificações exigidas acima, é facultado ao profissional apresentar um diploma de pós-graduação na área de Redes (carga horária mínima de 360 horas).	

PERFIL DE ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS/AD			
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 05 Profissionais			
<p>DESCRIÇÃO: Este perfil profissional consiste na prestação de serviço referente ao suporte técnico de terceiro nível relativo garantindo a segurança dos bancos de dados de produção. Administra servidores de bancos de dados de produção. Identifica riscos de atrasos nos trabalhos. Presta suporte aos usuários, orienta analistas e desenvolvedores na otimização de performance das aplicações referente a área de banco de dados. Já a administração de dados tem como missão manter atualizados os modelos de dados corporativos, bem como harmonizar as setorizações decorrentes da interpretação dos mesmos de forma a manter os modelos, as estruturas lógicas e físicas dos dados, mantendo-os consistentes de acordo com as regras de negócio definidas pela organização, independente da tecnologia e da plataforma a ser utilizada.</p> <p>Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados. Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, Realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Pode atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos.</p> <p>Também inclui algumas atividades, tais como: Acompanhar fornecedores, analisar jobs e incidentes, Configuração/Administração de Banco de Dados Oracle, Sql Server, PostgreSQL e demais bancos de dados usados no MAPA, Configurar backups de bancos de dados, elaboração de relatórios, Executar import/export de tabela/schema, desenvolvimento de scripts, tratar incidentes, Administrar ambientes/usuários, atualizar arquivos em desenvolvimento, homologação e melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos.</p> <p>Neste perfil também irá atuar como Administrador de Dados (AD), tendo como objetivo de gerenciar o Modelo de Dados Corporativo, contribuindo para assegurar a qualidade das informações, a integração dos sistemas, a retenção e a disseminação do conhecimento dos negócios. Cabe a ele, guiado por certos princípios e através de atividades de planejamento, organização e controle dos dados corporativos, gerenciar os dados como recursos de uso comum da organização, promovendo-lhes os valores de autenticidade, autoridade, precisão, acessibilidade, seguridade e inteligibilidade. Tem como função o planejamento central, a documentação e o gerenciamento dos dados a partir da perspectiva de seus significados e valores para a organização como um todo. Ademais, atuará em conjunto ao administrador de banco de dados tendo como principais atividades: Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados; Construção de queries; Apoiar na manutenção de repositório de metadados; Manter esquemas de banco de dados; Elaborar e manter modelo de dados; Apoio na Elaboração e definição de política de segurança do Banco de Dados; Realizar apuração Especial; Confecção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos; Validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem; Desenvolvimento, execução, teste e documentação de rotinas de ETL; Instalar, configurar, otimizar, parametrizar ferramenta ETL; Sugerir automatização das rotinas.</p>			
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATORIA	FORMAÇÃO ALTERNATIVA	IDIOMA
	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação.	Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC e acréscimo de 03 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil.	Inglês Técnico suficiente para compreender/entender situações práticas que possam vir a ocorrer.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATORIA	CERTIFICAÇÃO ALTERNATIVA	
	<p>Cada profissional alocado deve ter pelo menos 01(uma) das certificações a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Oracle Certified Associate ou superior. Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate ou superior. MCSA: SQL 2016 Database Administration ou superior My Sql 5.7 Database Administrator ou superior. Mongo DB - Database Administrator Certification. PostgreSQL Associate Certification ou superior. <p>Além disso, pelo menos um dos profissionais alocados deverá ter a certificação: Oracle Certified Associate ou superior. Para os profissionais que irão atuar em administração de dados, não será necessário certificação.</p>	Caso o profissional NÃO tenha nenhuma das certificações exigidas acima, é facultado ao profissional apresentar um diploma de pós-graduação na área de Banco de Dados (carga horária mínima de 360 horas).	

PERFIL DE ADMINISTRADOR DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – BLUE TEAM	
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 02 Profissionais	
<ul style="list-style-type: none"> Deve possuir profundo conhecimento em Segurança da Informação (foco em defesa - Blue team); Conhecimentos tecnológicos: Firewall/NGFW, Redes (roteamento, switching, VPN), Proxy, SO Linux, MacOS e Windows, WAF(F5), SIEM, IPS, AV(BROADCOM), EDR (BROADCOM), Cloud (Google Cloud), entre outros. Conhecimento em gerenciamento de controles de cyber security em ambientes hospedados em clouds públicas. Conhecimento em normas e padrões de Segurança da Informação (ISO27001, ISO 27002, CIS, NIST, OWASP, SANS); Propor melhorias em controles/práticas de segurança; Conduzir assessments de segurança com finalidade de avaliar os controles internos ou até dúvidas em relação aos projetos; Monitorar, gerir e sustentar as tecnologias de segurança da informação dentro das boas práticas de mercado; 	

	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar, testar e monitorar baselines de segurança com objetivo de prevenir incidentes de segurança e redução de risco; Estudar o cenário de segurança para identificar adversários e ameaças futuras para evitar e prevenir possíveis incidentes de segurança; Apoiar outras áreas de tecnologia e negócio na identificação de riscos, provendo orientações para que essas áreas executem suas atividades de forma segura; Apoiar outras equipes na elaboração de controles de prevenção e redução de superfícies de exposição de forma colaborativa; Apoio na garantia de segurança do ambiente e atuação (direta e indireta) no tratamento de incidentes; Contribuir e trabalhar com o time apoiando nas entregas com foco na qualidade de melhores práticas. Outras atividades, tais como: Gerenciamento de acessos/bloqueios, Administração de IDS/IPS, Administração/Configuração Antivírus/AntiSpam, Administração/Configuração de Firewall/VPN, Configuração de regras de firewall, configuração de filtro de URL/contéudo,monitoração e gestão de alarmes, Elaboração de relatórios, Acompanhamento técnico de empresas, Apoio em demais perfis profissionais, Análise e resposta a incidentes e EDR, entre outros. Atuar em projetos relacionados à área BLUE TEAM e demais assuntos de infraestrutura de TIC. Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do MAPA referentes à competência desse perfil profissional. Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo MAPA. 		
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA	FORMAÇÃO ALTERNATIVA	IDIOMA
	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação.	Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC e acréscimo de 03 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil.	Inglês Técnico suficiente para compreender/entender situações práticas que possam vir a ocorrer.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA	CERTIFICAÇÃO ALTERNATIVA	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL ESPECÍFICA
	<p>Cada profissional alocado deve ter pelo menos 01(uma) das certificações a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Certified Information System Security Professional (CISSP). Certified Ethical Hacker (CEH) ou CEH Practical CompTIA Cybersecurity Analyst (CySA+). Cisco Certified CyberOps Associate. EXIN Ethical Hacking Foundation. Offensive Security Certified Professional (OSCP). CompTIA Security + 601. 	<p>Caso o profissional NÃO tenha nenhuma das certificações exigidas acima, é facultado ao profissional apresentar um diploma de pós-graduação na área de Cyber security ou Defesa Cibernética (carga horária mínima de 360 horas).</p> <p>OU</p> <p>Cursos na área de segurança DEFENSIVA com carga horária somada de no mínimo 200 horas.</p>	<p>O tempo total de experiência profissional exigida deve ser na área de segurança da informação. Além disso, deve ter metade da experiência profissional relacionada ao perfil profissional/área específica.</p>

PERFIL DE ADMINISTRADOR DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - RED TEAM			
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 02 Profissionais			
DESCRIÇÃO EXEMPLIFICATIVA DAS ATIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> Realizar testes manuais de teste de invasão; Realizar testes automatizados de teste de invasão; Sugerir soluções de curto, médio e longo prazo para os problemas encontrados; Elaborar relatórios técnicos e gerenciais de testes realizados; Elaborar planejamento de operacionalização de medidas de correção; Deve possuir conhecimento de metodologias e normas publicadas, recomendações voltadas ou que abordem testes de invasão, entre elas: OWASP, MITRE NIST, SANS e outras. Boas noções acerca do funcionamento de aplicações Web e Mobile; Boas noções de redes TCP/IP, incluindo endereçamento, roteamento e principais protocolos; Habilidades de programação em uma ou mais linguagens tradicionais (ex.: Java, C, Ruby, Python, Javascript, etc.); Deverá ter conhecimento em análise de código. Atuar em projetos relacionados à área BLUE TEAM e demais assuntos de infraestrutura de TIC. Outras atividades, tais como: Gerenciamento de acessos/bloqueios, Administração de IDS/IPS, Administração/Configuração Antivírus/AntiSpam, Administração/Configuração de Firewall/VPN, Elaboração de relatórios, Acompanhamento técnico de empresas, Apoio em demais perfis profissionais, Análise e resposta a incidentes e EDR, entre outros. Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do MAPA referentes à competência desse perfil profissional. Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo MAPA. 			
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA	FORMAÇÃO ALTERNATIVA	IDIOMA
	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação.	Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC e acréscimo de 03 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil.	Inglês Técnico suficiente para compreender/entender situações práticas que possam vir a ocorrer.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA	CERTIFICAÇÃO ALTERNATIVA	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL ESPECÍFICA
	<p>Cada profissional alocado deve ter pelo menos 01(uma) das certificações a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Certified Information System Security Professional (CISSP) Certified Ethical Hacker (CEH) ou CEH Practical EXIN Ethical Hacking Foundation CompTIA Pentest + Offensive Security Certified Professional (OSCP). CompTIA Security + 601. 	<p>Caso o profissional NÃO tenha nenhuma das certificações exigidas acima, é facultado ao profissional apresentar um diploma de pós-graduação na área de Cyber security (carga horária mínima de 360 horas).</p> <p>OU</p> <p>Cursos na área de segurança OFENSIVA, pentest ou cybersecurity com carga horária somada de no mínimo 200 horas.</p>	<p>O tempo total de experiência profissional exigida deve ser na área de segurança da informação. Além disso, deve ter metade da experiência profissional relacionada ao perfil profissional/área específica.</p>

PERFIL DE ADMINISTRADOR DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - DEVSECOPS			
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 01 Profissional			
DESCRIÇÃO EXEMPLIFICATIVA DAS ATIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> Conhecimentos de Segurança Web; Experiência sólida em soluções distribuídas (infra, aplicação, rede) e com desenvolvimento de software utilizando tecnologias cloud, como: Google, AWS ou Huawei; Conhecimento sólida com Docker ou Containers; Experiência sólida com ferramentas de CI/CD; Experiência sólida com ferramentas e conceitos de monitoramento; Experiência sólida com equipes funcionando com metodologias ágeis de desenvolvimento; Experiência sólida em análise de problemas (TroubleShooting); Experiência sólida em estrutura de dados; Experiência com fluxo de gestão de vulnerabilidades de aplicações e componentes. Liderar esforços para padronização e automatização de implantações de segurança de infraestrutura e suporte; Experiência em linguagens e ferramentas de script e programação, como Java, JavaScript e Jenkins; Familiaridade com dispositivos e recursos de segurança de aplicações; Conhecimento em ferramentas existentes de operações de segurança, serviço de segurança da AWS, aplicativos de terceiros; Familiaridade com dispositivos e recursos de segurança de infraestrutura (Firewalls, WAFs, Proxies, VPNs, etc); Trabalhar juntos aos squads através de metodologias ágeis (Scrum e SAFe); Senso de protagonista em desenvolvimento e melhorias de soluções DevOps/DevSecOps focado em infra as a code, buscando inovações e melhorias constantes nos ambientes e Stack de ferramentas; Foco em entrega para os Squads de Produtos, visando padronização e automação; Atuar em projetos relacionados à área DEVSECOPS e demais assuntos de infraestrutura de TIC. Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do MAPA referentes à competência desse perfil profissional. Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo MAPA. 			
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATÓRIA	FORMAÇÃO ALTERNATIVA	IDIOMA
	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação.	Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC e Acréscimo de 03 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil.	Inglês Técnico suficiente para compreender/entender situações práticas que possam vir a ocorrer.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATÓRIA	CERTIFICAÇÃO ALTERNATIVA	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL ESPECÍFICA
	<p>Cada profissional alocado deve ter pelo menos 01(uma) das certificações a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> Certified Secure Software Lifecycle Professional (CSSLP); EXIN DevSecOps Manager. DevSecOps Foundation™ DevSecOps Practitioner™ EXIN DevOps Master 	<p>Caso o profissional NÃO tenha nenhuma das certificações exigidas acima, é facultado ao profissional apresentar um diploma de pós-graduação na área de DEVSECOPS (carga horária mínima de 360 horas).</p> <p>OU</p> <p>Cursos na área de DEVSECOPS com carga horária somada de no mínimo 80 horas.</p>	<p>O tempo total de experiência profissional exigida deve ser na área de segurança da informação. Além disso, deve ter metade da experiência profissional relacionada ao perfil profissional/área específica.</p>

PERFIL DE GERENTE DE INFRAESTRUTURA DE TIC			
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 02 Profissionais			
DESCRIÇÃO EXEMPLIFICATIVA DAS ATIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, controle e operação da infraestrutura de TIC, garantindo adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC. Gerenciar o time de infraestrutura de TI na execução de projetos, atendimento dos chamados e rotinas; Gerenciar o processo de melhoria contínua, executar as análises de causa-raiz dentro dos processos de operações de TI, garantindo a redução de problemas e racionalização dos esforços para a manutenção da operação de TI; 			

	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar suporte e orientação técnica e estratégica em todos os assuntos que envolvam sua área de atuação a todos os públicos internos e externos. • Liderar o trabalho realizado por sua equipe, repassando prazos e compartilhando responsabilidades, a fim de garantir que a equipe siga os procedimentos e cumpra com as responsabilidades de suas funções, de maneira a satisfazer as metas e objetivos. • Conhecimento avançado em gestão e operação de ambientes híbridos de infraestrutura de TI (cloud e on-premise). • Experiência robusta em infraestrutura de alta complexidade, servidores, nuvem, virtualização, troubleshooting e demais correlatos da área. • Atuar em projetos relacionados à área Gerente de Infraestrutura de TIC e todos os perfis profissionais de infraestrutura. • Outras atividades,tais como: Acompanhar a resolução de incidentes/problemas/mudanças, acompanhar a execução de serviços, analisar a qualidade do atendimento prestado, apoiar na solução de problemas técnicos, Documentar fluxos, processos, topologia, entre outros; Elaboração de relatórios, participar de reuniões/treinamentos, gestão do monitoramento, entre outros correlatos. • Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do MAPA referentes à competência desse perfil profissional. • Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo MAPA. 		
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATORIA	FORMAÇÃO ALTERNATIVA	IDIOMA
	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação.	Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC e acréscimo de 03 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil.	Inglês Técnico suficiente para compreender/entender situações práticas que possam vir a ocorrer.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATORIA	CERTIFICAÇÃO ALTERNATIVA	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL ESPECÍFICA
	Cada profissional alocado deve ter pelo menos 01(uma) das certificações a seguir: 1. Certificação ITIL superior à Foundation. 2. Certificação PMP.	Caso o profissional NÃO tenha nenhuma das certificações exigidas acima, é facultado ao profissional apresentar um diploma de pós-graduação na área de gestão de infraestrutura de TIC (carga horária mínima de 360 horas).	Experiência mínima de 06 anos em gerência/coordenação de infraestrutura de TIC.

PERFIL DE GERENTE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO			
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 01 Profissional			
DESCRIÇÃO EXEMPLIFICATIVA DAS ATIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Atuar como ponto focal em salas de crise; • Ser responsável pela estruturação e criação de um red/blue team; • Apresentar descobertas precisas, relevantes e robustas relacionadas a fragilidades, vulnerabilidades e ameaças; • Acompanhar inovações em ferramentas de ciência de dados e inteligência; • Antecipar problemas e determinar soluções alternativas para avançar com autonomia; • Tomar decisão para mitigação de ataques ; • Garantir um bom ambiente interno e relacionamento com a equipe, pares e líderes; • Adotar e implementar metodologias ágeis; • Atuação em resposta a incidentes com tomadas de decisões; • Garantir a implementação adequada do Roteiro de Segurança Cibernética dentro da entidade, em colaboração com as equipes de Segurança. • Conscientizar todos os usuários sobre as ameaças cibernéticas (phishing, ransomware, vazamento de dados) e sobre as soluções e processos de segurança já implementados. • Garantir a integração adequada dos requisitos de segurança e proteção de dados em todos os nossos projetos. • Realizar avaliações de segurança. Avaliar os riscos, ameaças e impactos potenciais, juntamente com as atividades de mitigação até a sua implementação. • Atuar em projetos relacionados à área Gerência de Segurança e demais assuntos relacionados. • Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do MAPA referentes à competência desse perfil profissional. • Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo MAPA. 			
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATORIA	FORMAÇÃO ALTERNATIVA	IDIOMA
	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação.	Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC e acréscimo de 03 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil.	Inglês Técnico suficiente para compreender/entender situações práticas que possam vir a ocorrer.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATORIA	CERTIFICAÇÃO ALTERNATIVA	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL ESPECÍFICA
	Cada profissional alocado deve ter pelo menos 02(duas) das certificações a seguir: 1. Auditor Líder ISO 27001 2. CompTIA CSA+ 3. CISM (Certified Information Security Manager) 4. CISSP – ISSMP (Information Systems Security Management Professional) 5. CompTIA Security + 601. 6. EXIN PDPP - Privacy & Data Protection Practitioner. 7. Offensive Security Certified Professional(OSCP). 8. Certified Ethical Hacker (CEH)v11 ou CEH Practical.	Caso o profissional NÃO tenha duas das certificações exigidas acima, é facultado ao profissional apresentar um diploma de pós-graduação na área de segurança da informação/ gestão de segurança da informação (carga horária mínima de 360 horas).	Experiência mínima de 06 anos em gerência/coordenação de segurança da informação (Atuações em firewall,antivírus, Proxy, WAF, IDS,SIEM, Anti DDoS,VPN, testes de penetração, processo de gestão de riscos e continuidade de negócios,resposta à incidentes de segurança,Cis Controls, entre outras correlatas)

4.16. REQUISITOS GERAIS DO ITEM 02 e 03 (ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE TIC)

A Central de Serviços de TIC (CATSER 26980) envolve a prestação dos serviços continuados de suporte técnico aos usuários dos recursos de TIC do MAPA nas modalidades remoto e presencial para todas as unidades descentralizadas cobertas pelo serviço em nível nacional, de acordo com as métricas e os padrões de desempenho e qualidade estabelecidos pelo MAPA no termo de referência e em seus anexos, com pagamento em função de resultados de acordo com a portaria 6432 de 2021 da SGD.

A Central de Serviços de TIC deverá ser estruturada como ponto único de contato (SPOC) para todos os usuários de TIC do MAPA localizados nas unidades cobertas pelo serviço em todo o território nacional, de modo a gerenciar todo o ciclo de vida das requisições, problemas, mudanças e incidentes, executando a triagem das solicitações de acordo com a responsabilidade pelo fornecimento do serviço, a complexidade das solicitações e o nível de especialização das equipes – priorizando a solução do maior número possível de solicitações no 1º nível.

O suporte técnico ao usuário a ser prestado por meio da Central de Serviços de TIC consiste no registro e atendimento das solicitações dos usuários de recursos de TIC, executados por meio de supervisão e operação de atividades de cumprimento de requisições, solução de problemas e solução de incidentes relacionados aos recursos de hardware, software, aplicativos e sistemas corporativos de TIC providos em seu ambiente tecnológico. Abrangendo, ainda, orientação a usuários e à unidade de gestão de TIC, esclarecimento de dúvidas, investigação de incidentes e problemas, definição e implantação de processos e entrega de serviços atribuídos no Catálogo de Serviços de TIC do MAPA.

Considerando as necessidades de manutenção e aprimoramento dos processos e da capacidade institucional das atividades de gestão e governança de TIC adotadas pelo MAPA, a contratada deverá incorporar na prestação dos serviços as boas práticas definidas no modelo ITIL 3/superior – cujo campo de aplicação abrange o gerenciamento da infraestrutura, a operação e o gerenciamento de serviços de TIC.

As definições de tipo de cobertura e disponibilidade detalhadas neste termo de referência – embora não requira “dedicação exclusiva de mão de obra”, nos termos do art. 17 da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017, uma vez que a contratada poderá compartilhar os recursos humanos e materiais disponíveis para execução simultânea de outros contratos – conforme detalhado no anexo 12 do TERMO DE REFERÊNCIA; sendo que o dimensionamento total da equipe para execução adequada do serviço contratado é de responsabilidade exclusiva da contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos prazos, da qualidade e dos níveis de serviço exigidos.

A execução dos serviços que não exijam presencialidade deve ocorrer preferencialmente em ambiente da contratada, em qualquer localização no território nacional, desde que disponha de instalações físicas e tecnológicas adequadas ao escopo da contratação tais como sistemas CTI (Computer Telephony Integration), softwares básicos de sistemas de telefonia com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Auditável), sistema eletrônico de gravação, link(s) de comunicação com o ambiente do MAPA, acesso ao sistema de gerenciamento de serviços de TI e demais recursos técnicos e operacionais suficientes, bem como adequação ao atendimento dos requisitos e dos níveis mínimos de serviços contratados.

4.16.1 REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA O ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE TIC (REQUISITOS DE NEGÓCIO / METODOLOGIA DO TRABALHO)

4.16.1.1 - Prover, operar e administrar os serviços de suporte técnico de 1º e 2º nível aos usuários de TIC do MAPA, NOC, por meio da Central de Serviços de TIC.

4.16.1.2 - A Central de Serviços de TIC deverá:

- Receber as solicitações pela Central de Serviços de TIC (1º nível), operada e gerenciada pela contratada;
- Promover o registro de todos os incidentes e requisições na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC, categorizá-los e priorizá-los;
- Realizar a primeira linha de investigação e diagnóstico;
- Realizar a gestão do ciclo de vida de incidentes e requisições, escalonando conforme for o mais adequado e fechando-os formalmente quando o usuário estiver satisfeito; e
- Monitoramento de todos os ativos de TIC e recursos/serviços;
- Manter os usuários informados sobre o status dos serviços, incidentes e requisições.
- NOC.

4.16.1.3 - Criar e adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações. Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários, automação de serviços e criação de regras e validações. Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas, identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI preconizadas pelo framework ITIL.

4.16.1.4 - Prover, implantar, parametrizar, configurar, customizar e manter ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC que atenda aos requisitos mínimos definidos neste termo de referência, zelando pela sua disponibilidade e garantindo

sua integração continua ao ambiente do MAPA e executando, ainda, as atividades de desenho, validação e configuração de fluxos de processos (workflows).

4.16.1.5 -Treinar os usuários do MAPA na operação das funcionalidades e operações básicas necessárias à correta utilização dos recursos disponíveis a esses usuários na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC e nos demais canais de atendimento ao usuário de TIC que vier a implementar em atendimento aos requisitos da contratação. Além disso, a contratada deverá treinar equipe indicada pelo MAPA na operação das funcionalidades de caráter gerencial dessa ferramenta.

4.16.1.6 -Disponibilizar dashboards dinâmicos, em tempo real, para verificação continuada de indicadores de desempenho e de execução de níveis de serviço pela Central de Serviços de TIC, a fim de permitir o acompanhamento gerencial e a tomada de decisões por parte da área de TI do MAPA.

4.16.1.7 -A Central de Serviços de 1º nível deverá funcionar em local externo ao MAPA.

4.16.1.8 -Prover e operar serviço de atendimento telefônico aos usuários de TIC, com disponibilização de central telefônica DDG (Discagem Direta Gratuita), na modalidade 0800, específica para o MAPA.

4.16.1.8 -Prover, operar, customizar e suportar a Central de Serviços de TIC em formato multicanal (Telefone, OTRS e bot no whatsapp), atuando com foco na oferta do canal de autoatendimento (autosserviço) e na resolução do maior número possível de requisições e incidentes em 1º nível, remotamente.

4.16.1.10 - A contratada deve ser capaz de atender as demandas mais simples pelo bot (chatbot no whatsapp) durante 24 horas por dia. A instalação, configuração e curadoria do bot é de total responsabilidade da contratada.

4.16.1.10 -Classificar os chamados quanto ao tipo de problema e quanto à prioridade de atendimento, segundo regras existentes no Catálogo de Serviços de TIC e outras devidamente acordadas entre o MAPA e a contratada.

4.16.1.11 -Manter continuamente atualizada a base de conhecimento, suportada por sistema gerenciador de banco de dados, a qual conterá roteiros de atendimentos (scripts) para permitir atendimento imediato aos chamados recebidos.

4.16.1.12 -Os telefones devem ser conectados à central de telefonia privativa, provida pela contratada, que possua pelo menos as funcionalidades de: implementação de fila de espera; visualização dos números de telefones que chamam para a Central; contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila e tempo de espera por ligação; gravação da conversa e quantidade de desistências de chamadas.

4.16.1.13 -Permitir armazenamento das gravações por até 24 (vinte e quatro) meses enquanto o contrato estiver vigente.

4.16.1.14 -Permitir o tratamento das gravações institucionais e dos diálogos entre os atendentes e usuários, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las ao MAPA, bem como criar gravações institucionais por meio de qualquer telefone com acesso à Rede Telefônica Pública Comutada (RTPC).

4.16.1.15 -Permitir a interação com o cliente por meio de uso de menus em voz digitalizada em português para fornecimento de informações e de comando do usuário enviado pelo teclado telefônico a fim de realizar o atendimento de forma automática.

4.16.1.16 -Possuir funcionalidade "cut-thru" para permitir a interrupção de uma mensagem de resposta audível quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone (DTMF).

4.16.1.17 -Possibilitar a intervenção de administrador em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.

4.16.1.18 -Possuir painel de informações que permita às áreas de coordenação e gestão enviarem informações a toda equipe ou a operadores específicos.

4.16.1.19 -Atender as principais atividades (letra A) do item 19.1.9 (Suporte ao Usuário) da portaria SGD/ME Nº6.432, de 15 de Junho de 2021.

4.16.1.20 - Mesmo que a CONTRATADA entenda que não é necessária a alocação presencial de toda a equipe durante a execução contratual, não obstante a elevação dos percentuais de punição, a experiência do MAPA na implantação de novos contratos de serviços de suporte à infraestrutura indica que, nos três primeiros meses, essa alocação diminui fortemente o tempo de aprendizado dos técnicos, reduzindo a quantidade de problemas futuros.

4.16.1.21 - A necessidade de dispensa de algum serviço/perfil profissional, por exemplo, em decorrência do fechamento de alguma unidade descentralizada, poderá provocar mudança nos serviços e no contrato. Logo, caso necessário, poderão ser feitas mudanças contratuais através de aditivos/apostilamentos no contrato, baseando-se sempre na legislação em vigor.

PERFIL DE TÉCNICO DE SUPORTE AOS USUÁRIOS DE TIC - DISTRITO FEDERAL			
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 30 Profissionais			
<p>DESCRIÇÃO - Este perfil profissional consiste na oferta de suporte técnico de 1º e 2º níveis aos usuários do MAPA por meio da Central de Serviços de TIC na modalidade de atendimento a distância (teleatendimento) a fim de prestar informações, registrar as solicitações, solucionar incidentes e requisições de serviços, bem como realizar o acompanhamento e o fechamento formal dessas solicitações, mesmo que tenham sido encaminhadas para outro nível – por exemplo, para os níveis seguintes relativos aos recursos computacionais corporativos, tais como: estações de trabalho, periférico, sistemas, produtos corporativos, soluções e serviços disponíveis no MAPA. Se o profissional de primeiro nível não souber como resolver um incidente, conforme as boas práticas do modelo ITIL, ele poderá realizar dois tipos de escalção. O primeiro é a "funcional", que visa a encaminhar esse incidente para um grupo de trabalho específico (de segundo ou terceiro nível, por exemplo). O segundo é a "hierárquica", que ocorre quando a escalção funcional falhar ou quando está documentado que esse tipo de escalção deve ocorrer de forma imediata nos casos de incidentes definidos como "graves".</p> <p>Esse serviço deverá ser prestado por profissionais qualificados e com perfil adequado, utilizando sistema de gestão de demandas (chamados) e base de conhecimentos informatizada que deverá conter as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos. Ademais, também consiste no atendimento presencial aos usuários, nas dependências do MAPA, para solução das demandas não resolvidas pelo 1º nível e para atuar na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos. O atendimento local compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede e de seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia IP, videoconferência e dispositivos móveis), assim como a instalação, configuração e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais. Abaixo, seguem alguns exemplo de atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidentes, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à TIC, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TIC. • Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes. • Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário. • Realizará atendimentos de 1º, 2º Níveis e monitoramento (NOC). • Realizar o monitoramento contínuo, seguindo as melhores práticas do modelo ITIL e da norma internacional ISO/IEC 20.000. • Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pelo atendimento remoto, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos. • Elaborar documentação que contenha todos os contatos para realizar os acionamentos, seja de terceiros ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pelo MAPA. • Atuar em projetos relacionados à área Suporte de TIC; • Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do MAPA referentes à competência desse perfil profissional. • Outras atividades, tais como: Elaboração de relatórios, Participação em treinamentos (quando necessário), gerenciamento de bases de conhecimento, acompanhar empresa, acionar/acompanhar garantia de equipamentos, configuração básica de redes, problemas relacionados aos sistemas operacionais, configuração em redes sem fio, configuração em e-mails, configuração em dispositivos móveis, backup de e-mails e demais dispositivos, informações gerais e dúvidas relacionadas aos equipamentos, sistemas, softwares, ativos de TIC em geral, instalação/configuração de ativos de TIC em geral, demandas relacionadas ao backup de dados, e-mails e demais serviços básicos, realização de laudos de equipamentos de TIC em geral, Instalar/configurar/remanejar ativos/equipamentos de TIC, Esclarecer dúvidas e orientar quanto ao uso de sistemas corporativos, Informações gerais sobre serviços/equipamentos/ativos de tic em geral em 1º e 2º níveis de atendimento, gerenciar permissões de acesso em sistemas (SEI, por exemplo), Elaborar/Atualizar FAQ de sistemas corporativos, Monitorar links de comunicação/firewall/trafego de redes, entre outros tipos de monitoramento. • Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo MAPA. 			
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATORIA		IDIOMA
	Enino Médio Completo + Técnico de Tecnologia da Informação (Técnico de Informática, Técnico em Manutenção e Suporte em Informática, Técnico em Informática para Internet / correlatos). OU Técnico na área de TIC integrado ao Ensino Médio.		Inglês técnico suficiente para compreender/ entender situações práticas que possam vir a ocorrer.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATORIA		
	Cada profissional alocado deve ter pelo menos 01(uma) das certificações a seguir:		Caso não tenha nenhuma certificação, o profissional deverá ter o dobro de experiência profissional exigida OU cursos na área do perfil profissional com carga horária total de no mínimo 120 horas.
	1.	Comptia IT Fundamentals.	
	2.	ITIL Foundation ou superior.	
	3.	HDI-DST - Desktop Support Technician ou superior;	
	4.	Microsoft MD-100.	

PERFIL DE TÉCNICO DE SUPORTE AOS USUÁRIOS DE TIC - UNIDADES DESCENTRALIZADAS			
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 39 Profissionais			
<p>DESCRIÇÃO - Mesmas atribuições e tarefas do técnico de suporte aos usuários de TIC - DF.</p>			
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATORIA		IDIOMA
	Enino Médio Completo + Técnico de Tecnologia da Informação (Técnico de Informática, Técnico em Manutenção e Suporte em Informática, Técnico em Informática para Internet / correlatos). OU Técnico na área de TIC integrado ao Ensino Médio.		Inglês técnico suficiente para compreender/ entender situações práticas que possam vir a ocorrer.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATORIA		
	Cada profissional alocado deve ter pelo menos 01(uma) das certificações a seguir:		Caso não tenha nenhuma certificação, o profissional deverá ter o dobro de experiência profissional exigida OU cursos na área do perfil profissional com carga horária total de no mínimo 120 horas.
	1.	Comptia IT Fundamentals.	
	2.	ITIL Foundation ou superior.	
	3.	HDI-DST - Desktop Support Technician ou superior;	
	4.	Microsoft MD-100.	

PERFIL DE GERENTE DE SUPORTE TÉCNICO DE TIC			
ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS: 03 Profissionais			

DESCRIÇÃO EXEMPLIFICATIVA DAS ATIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações da equipe. • Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário. • Garantir que a operação esteja estável e que todos os clientes estão sendo atendidos dentro, ou acima, da qualidade esperada. Certificar que toda a operação está rodando na mesma frequência, com filas gerenciáveis, em todas as células, e com bons níveis de serviço; • Definir e acompanhar estratégias para gestão de crises em clientes e ter a liderança apta proativa no comando da construção das ações necessárias para sanar possíveis crises; • Realizar análise crítica, determinar causa raiz e propor ações de melhorias no processo de atendimento. • Atuar em projetos relacionadas à área Gerente de Suporte de TI e demais assuntos relacionados. • Outras atividades, tais como: Apoiar na solução de problemas técnicos, análise/acompanhar a qualidade de atendimento, elaboração de relatórios, participação em reuniões, participação em treinamentos, monitorar indicadores de qualidade, Monitorar pesquisa de satisfação, entre outros. • Realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do MAPA referentes à competência desse perfil profissional. • Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo MAPA. 			
NÍVEL DE FORMAÇÃO DA EQUIPE	FORMAÇÃO OBRIGATORIA	FORMAÇÃO ALTERNATIVA	IDIOMA
	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação.	Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC e Acréscimo de 02 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil.	Inglês técnico suficiente para compreender/entender situações práticas que possam vir a ocorrer.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	CERTIFICAÇÃO OBRIGATORIA	CERTIFICAÇÃO ALTERNATIVA	EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL ESPECÍFICA
	<p>Cada profissional alocado deve ter pelo menos 01(uma) das certificações a seguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Itil v3 ou superior; 2. Certificação MCSA, superior ou equivalente 3. Comptia IT Fundamentals. 4. HDI-DST - Desktop Support Technician ou superior; 5. Microsoft MD-100. 	Nível superior completo em outras áreas de conhecimento, pós-graduação com carga horária mínima de 360 horas na área de TIC e Acréscimo de 02 anos no tempo de experiência profissional correspondente ao perfil.	Experiência mínima de 06 anos em gerência/Supervisão de suporte técnico de TIC.

Observação geral sobre os perfis profissionais: Conforme determinado na portaria 6.432 de 15 de junho de 2021, Não foram contabilizados como perfis profissionais para efeito do presente dimensionamento funções administrativas, comerciais, estratégicas ou negociais das empresas, a exemplo de: prepostos, secretárias, assistentes, representantes comerciais, gerentes de contas, pontos focais, auxiliares administrativos, diretores, executivos, entre outros de mesma natureza.

4.17. - REQUISITOS DE COMPROVAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS

4.17.1.1 - O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado em até 03 meses após a assinatura do contrato, mediante apresentação de diplomas, certificados ou certificações de empresas de treinamento autorizadas e credenciadas, registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho ou outro meio idôneo.

4.17.1.2 - A qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovada por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia da seguinte documentação:

a) Diplomas e certificados;

b) Se experiência como autônomo, apresentar: contrato de prestação de serviços em TI e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;

c) Se experiência como pessoa jurídica, apresentar: contrato social, contrato de prestação de serviços em TI, RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e

d) Se experiência sob regime da CLT, apresentar: CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

4.17.1.3 - NÃO serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa de TI.

4.17.1.4 - Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar e detalhar em seu currículo as atividades, o qual deverá ser assinado de próprio punho e entregue à contratada, que deverá atestar a experiência do profissional, responsabilizando-se pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

4.17.1.5 - A não comprovação da qualificação dos profissionais da contratada diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao MAPA nos prazos previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do contrato - ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

4.18. - REQUISITOS DE REPOSIÇÃO E/OU SUBSTITUIÇÕES DE PROFISSIONAIS DA CONTRATADA

4.18.1 - Os profissionais poderão ser substituídos a qualquer tempo pela contratada, desde que os substitutos possuam os requisitos profissionais estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA. Assim como, caso considere que o profissional da contratada diretamente envolvido na execução do(s) serviço(s) contratado(s) não esteja apresentando desempenho adequado ou mantenha comportamento profissional inadequado, o MAPA poderá, a qualquer tempo, solicitar sua substituição - sem prejuízo da execução de prazos dos serviços pela contratada ou da adoção de outras medidas de gestão contratual, quando for o caso.

4.18.2 - Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução dos serviços, a empresa deverá fazê-lo com 5 (cinco) dias úteis de antecedência em relação ao início do exercício de suas atividades a fim de possibilitar a devida análise da documentação, disponibilização dos acessos e outras ações necessárias.

4.18.3 - Nos casos de reposições/substituições inesperadas ou solicitadas pelo MAPA, por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional, no decorrer da execução dos serviços, a empresa contratada deverá repor profissional em até 15 (quinze) dias corridos, sendo de responsabilidade da empresa contratada a transmissão de conhecimento do ambiente operacional do MAPA, não isentando a contratada das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos níveis de serviço contratados.

4.18.4 - As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica do profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita no item anterior. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a contratada poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

5 - RESPONSABILIDADES

5.1. São DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- Nomear Gestor do contrato, Fiscais Técnicos, Fiscal Administrativo e Fiscal Requisitante do contrato para exercer o acompanhamento e fiscalização da execução contratual e mantendo, inclusive, o registro histórico devidamente documentado, conforme o disposto no art. 29 da IN SGD/ME nº 01/2019;
- Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- Encaminhar formalmente as demandas, preferencialmente, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, observando-se o disposto nos artigos 18 e 32 da IN SGD/ME nº 01/2019;
- Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, conforme resultados aferidos, no prazo e condições estabelecidos no Edital e em seus anexos;
- Receber o objeto/serviço fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas, observando o disposto no art. 19 da IN SGD/ME nº 01/2019;
- Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela contratada, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017/SEGES/MPDG;
- Notificar a Contratada por escrito (ou por meio eletrônico hábil) da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o os serviços da solução de TIC;
- Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências com o LICITANTE classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;
- Garantir que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam ao MAPA, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- Não transferir à contratada a responsabilidade para realização de atos administrativos ou de tomada de decisão.
- Não praticar atos de ingerência na administração da contratada, a exemplo daqueles listados no art. 5º da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017;

5.2. São DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do contrato ou fiscal técnico, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- Executar os serviços conforme especificações deste termo de referência e de sua proposta;
- Utilizar recursos humanos adequadamente habilitados, de acordo com os requisitos contratados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá;

- Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao objeto e à execução do contrato, responsabilizando-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao MAPA;
- Apresentar ao MAPA, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço – instruindo-os quanto à necessidade de acatar as normas internas do MAPA;
- Indicar e manter PREPOSTO apto a representá-la junto ao MAPA, que deverá responder pela fiel execução do contrato, de acordo com os requisitos definidos;
- Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo MAPA;
- Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de TIC pelo MAPA, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária, dentro dos limites legais, suas causas motivadas e a decisão justificada.
- Informar prontamente ao MAPA sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão;
- Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação – zelando pelo cumprimento de suas obrigações legais, fiscais e trabalhistas;
- Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para a Solução de TIC;
- Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de TIC durante a execução do contrato;
- Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados ao MAPA, nos termos da legislação vigente;
- Refazer os serviços nos quais se verifiquem danos ou qualquer defeito nos materiais e equipamentos utilizados, e prazo a ser determinado pelo MAPA, sob pena de sofrer sanções por inexecução contratual;
- Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até o limite legal de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor total;
- Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do MAPA. Assim como cumprir as normas do MAPA aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e informações de segurança;
- Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.
- Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

5.3. DEVERES E RESPONSABILIDADES do órgão gerenciador da ata de registro de preços

Não se aplica.

6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Conforme item 20.7 da Portaria 6.432, de 15 de Junho de 2021, neste tópico é apresentado o modelo de execução do contrato.

6.1. FIXAÇÃO DAS ROTINAS DE EXECUÇÃO

6.1.1 - REUNIÃO INICIAL

6.1.1.1 - Após a assinatura do contrato deverá ser realizada uma reunião inicial entre contratante e contratada com o objetivo de identificar e alinhar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, Termo de Referência e seus apêndices e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços, consoante inciso I do Art. 31 da IN 01/2019-SGD/SEG/ME.

6.1.1.2 - o MAPA convocará a contratada, imediatamente após a assinatura do contrato com o objetivo de:

- a) Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre o MAPA e o preposto da contratada;
- b) Definir as providências necessárias para inserção da contratada no ambiente de prestação dos serviços;
- c) Definir as providências de implantação dos serviços;
- d) Alinhar entendimento quanto aos modelos de execução e de gestão do contrato.

6.1.1.3 - Além disso, nesta reunião, a contratada deverá:

- Apresentar seu Preposto;
- Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos;
- Apresentar o Termo de Compromisso, contendo a declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no MAPA (Anexo 11), devidamente assinado pelo representante legal da contratada – em conformidade com o art. 18, inciso V, da IN SGD/ME nº 01/2019;
- Apresentar o Termo Ciência da declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no MAPA (ANexo 10), devidamente assinado por TODOS OS EMPREGADOS contratada diretamente envolvidos nesta contratação – em conformidade com o art. 18, inciso V, da IN SGD/ME nº 01/2019; e
- Realizar apresentação técnica do seu processo de trabalho e das ferramentas para execução dos serviços contratados.

6.1.1.4 - Para fins de registro de gestão contratual, a contratada deverá elaborar Ata de Reunião e realizar o encaminhamento desta para a equipe de gerenciamento do contrato, no prazo de até **48 (quarenta e oito) horas após a Reunião Inicial**.

6.1.1.5 - Por fim, caso seja necessário, outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o MAPA e a contratada, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do contrato.

6.1.2 - REUNIÕES TÉCNICAS PERIÓDICAS

6.1.2.1 - o MAPA e a contratada se reunirão periodicamente, no máximo a cada Bimestre ou conforme definido pela equipe de gestão e fiscalização do contrato, para avaliação técnica do andamento da execução contratual, apresentação de pontos de melhoria e transferência de conhecimento.

6.1.2.2 - Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo MAPA sendo obrigação da contratada atender às convocações.

6.1.3 - PROCEDIMENTO PARA ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES

6.1.3.1 - A ordem de serviço (OS) é o instrumento normativo padrão para formalização das demandas à contratada. A critério do MAPA, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado hábil. O início da prestação dos serviços será autorizado mediante emissão de ordem de serviço para cada período de faturamento, contendo as informações necessárias (condições, prazos, quantitativos, valores estimados entre outros) à execução do objeto.

6.1.3.2 - A critério do MAPA, as ferramentas utilizadas nos processos e os modelos e padrões dos produtos e artefatos poderão ser atualizados em razão de evolução tecnológica ou metodológica, devendo a contratada se adequar em até 30 (trinta) dias corridos. o MAPA poderá, a qualquer tempo, visando a promover melhorias e/ou correções no processo, alterar o protocolo de gestão de ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas em EDITAL e mediante prévia comunicação à contratada.

6.1.3.3 - Encaminhadas as demandas à contratada, mediante Ordem de Serviço, a ciência/assinatura do PREPOSTO deve ser registrada em até, no máximo, **01 (dia) útil após disponibilização do documento**, na forma hábil pactuada entre as partes (Sistema SEI). Decorrido esse prazo e não firmada a assinatura espontânea, o MAPA considerará a Ordem de Serviço como recebida pela contratada;

6.1.3.4 - As Ordens de Serviço somente serão atestadas e validadas, para fins de cumprimento dos níveis mínimos de serviço, quando os objetivos propostos forem plenamente atingidos, os produtos e serviços realizados e entregues conforme a qualidade demandada e aprovada pela equipe de fiscalização do MAPA.

6.1.4 - FORMA DE EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

6.1.4.1 - A execução de atividades será solicitada por meio de chamados via ferramenta OTRS ,telefone 0800 da forma descrita E whatsapp(bot), que deverão ser atendidos de imediato seguindo os prazos para início do atendimento e execução, previstos neste Termo de Referência.

6.1.4.2 - A contratada deve atentar-se a todos os termos deste documento que, de forma geral, define a forma que os serviços devem ser prestados.

6.1.4.3 - A equipe de fiscalização e gestão do contrato deverá ter acesso total e irrestrito a todas as ferramentas usadas no contrato em perfil de Administrador.

6.1.4.4 - A contratada deve executar todas as atividades rotineiras e continuadas necessárias à operação/sustentação dos ambientes computacionais sob sua responsabilidade técnica, independentemente de requisição por parte do MAPA. O detalhamento das atividades de todos os serviços prestados pela contratada deverão constar em registros do sistema de gestão de serviços do MAPA (Sistema OTRS);

6.1.4.5 - Uma requisição de serviço ou incidente encerrado que de fato não foi resolvido, será reaberto e os prazos originais serão mantidos. Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade (Níveis Mínimos de

Serviço) serão aplicados os ajustes no faturamento de acordo com as regras previstas.

6.1.4.6 - O cumprimento dos prazos, adequação ao catálogo de serviços e a qualidade das entregas serão auferidas pela equipe de fiscalização do contrato por meio de análise das evidências entregues e a verificação dos prazos de atendimento.

6.1.5 - ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS ESPECIAIS

6.1.5.1 - O atendimento especial compreende serviço diferenciado e especializado a um grupo de usuários definidos pelo MAPA e às requisições de serviços, aos incidentes e aos problemas de alta complexidade. O serviço atenderá, inclusive, às solicitações de usuários cujo nível hierárquico ou posição estratégica demandem atendimento diferenciado.

6.1.5.2 - Quando se tratar de atendimento para usuários especiais, assim definidos aqueles detentores de cargo comissionado/função DAS/FCPE 5 (101.5/102.5) , DAS/FCPE 6 (101.6/102.6) e/ou superior, o prazo de atendimento (tempo SLA/ANS de atendimento) deverá ser reduzido em 20% (vinte por cento). O Tempo de início de tratamento de chamado(TTT) continua sendo o mesmo para essas requisições.

6.1.5.3 - o MAPA fornecerá à contratada uma lista com a identificação dos usuários especiais que devem ter prioridade no atendimento. A quantidade de pessoas com esses cargos é de aproximadamente 65.

6.1.6 - PRAZOS E HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1.6.1 - A definição do horário de trabalho para a execução das atividades nas instalações do MAPA ocorrerá, preferencialmente, considerando os horários de expediente do MAPA/Unidades Descentralizadas ou mediante acordo entre as partes – atendidas as necessidades desta contratação.

6.1.6.2 - Como padrão e quando não especificado em contrário (SEDE e unidades descentralizadas), considerar-se-á como dia útil o período de 12 horas úteis, das 07:00 às 19:00, nos dias em que houver expediente nas unidades no MAPA. Os serviços eventualmente realizados fora do horário de expediente aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da contratada ou no ambiente do MAPA, não implicará nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos a contratada.

6.1.6.3 - As atividades/tarefas que demandarem manutenção em serviços/equipamentos críticos, deverão ser executadas nos dias não úteis ou após às 19:00h até às 07:00h do dia subsequente, mediante solicitação do MAPA para a realização destas atividades. A critério único/exclusivo e decisão do MAPA, manutenção de menor impacto ou emergenciais poderão ser realizadas em horário padrão(07:00 às 19:00). Esses serviços realizados em dias úteis fora do horário padrão do MAPA, também não implicará em nenhum acréscimo ou majoração de valores pagos à contratada.

6.1.6.4 - o MAPA poderá solicitar serviços à contratada que deverão ser executados em regime de sobreaviso, nos horários compreendidos fora das janelas de serviços definidas para cada um dos perfis profissionais, incluindo feriados e finais de semana. Ademais, qualquer perfil profissional poderá demandado para execução de serviços em regime de sobreaviso e para essas atividades também não haverá pagamento extra.

6.1.6.5 - A interrupção na execução dos serviços por parte da contratada não interrompe a contagem dos prazos de execução contratual ou daqueles previstos nas respectivas ordens de serviço, salvo por motivo formalmente justificado pela contratada e aceito pelo MAPA.

6.1.6.6 - Os prazos de atendimento para requisições, incidentes e mudanças/problemas estão definidos neste termo de referência.

6.1.7 - LOCAIS DE PRESTAÇÃO

6.1.7.1 - Os serviços deverão ser realizados tanto no ambiente da contratada quanto nas dependências do MAPA, variando a condição de acordo com os requisitos específicos de cada um. Em regra, as atividades que demandem interação direta e contínua entre as equipes da contratada e do MAPA deverão ser executadas presencialmente no ambiente do MAPA.

6.1.7.2 - O endereço de referência para a centralização dos serviços é a SEDE do MAPA (Esplanada dos Ministérios, Bl. D, Edifício Sede/Anexo, CEP 70.043-9000 – Brasília/DF), os demais endereços estão listados nos itens 6.1.7.4.1 ao item 6.1.7.4.5, sendo que o deslocamento eventual de prestador (es) de serviço da contratada para o MAPA não implicará, de nenhuma forma, acréscimo ou majoração dos valores dos serviços bem como nenhum tipo de pagamento correspondente a deslocamentos, diárias, horas-extras ou adicionais de qualquer espécie – em conformidade com o disposto no inc. V do art. 5º da IN SGD/ME nº 01/2019.

6.1.7.3 - Durante a execução contratual poderá haver mudança nos endereços de prestação dos serviços, fato em que a contratada permanecerá vinculada às obrigações contratuais. Havendo aumento ou redução de unidades descentralizadas do MAPA, inicialmente previstas para cobertura, de modo a implicar aumento ou redução da demanda estimada do serviço às partes acordada a necessidade de eventual renegociação do contrato – reservando-se à Administração Pública Federal os direitos que lhe são afetos no que diz respeito à alteração dos contratos públicos.

6.1.7.4 - Abaixo, segue a relação inicial das unidades que serão atendidas pelos perfis profissionais desta solução de TIC:

6.1.7.4.1 - Unidades do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento em Brasília-DF

- A - Sede/Anexo do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento-MAPA (Bloco D da Esplanada dos Ministérios);
- B - 5º andar do Bloco C(Ministério da Economia) da Esplanada dos Ministérios (SAF e SEAF do MAPA funcionam neste endereço);
- C - Edifício Siderbrás (4 andares), onde fica a Secretaria de Aquicultura e Pesca (SAP);
- D - Edifício Palácio do Desenvolvimento (alguns andares) do Setor Bancário Norte, onde ficam unidades da SAF e ANATER;
- E - Edifício da CONAB no Setor de Indústrias e Abastecimento-SIA, onde está localizada a unidade da ENAGRO;
- F - Prédios no IBAMA (SCEN, Trecho 2, L4 Norte).

6.1.7.4.2 - Unidades das Superintendências Federais de Agricultura - SFAs

UF	CIDADE	ENDEREÇO
AC	Rio Branco	RODOVIA AC 40, Nº 783, VILA ACRE, CEP: 69901-180
AL	Maceió	AVENIDA FERNANDES LIMA, Nº 72, FAROL, CEP: 57050-900
AM	Manaus	RUA MACEIÓ, Nº 460, ADRIANÓPOLIS, CEP: 69057-010
AP	Macapá	RUA TIRADENTES, Nº 469, CENTRO, CEP: 68906-380
BA	Salvador	LARGO DOS AFLITOS – EDIFÍCIO CERES S/N, DOIS DE JULHO, CEP: 40060-030
CE	Fortaleza	AV. DOS EXPEDICIONÁRIOS, Nº 3.442, BENFICA, CEP: 60410-410
DF	Brasília	RUA G, S/Nº, SETOR SUDOESTE, CAMPUS DO INMET, 70680-900
ES	Vitória	Av. Adalberto Simão Nader, 531, Mata da Paria. CEP: 29066-310
GO	Goiânia	PRAÇA CÍVICA, Nº 100,3º andar CENTRO, CEP: 74003-010
MA	São Luís	PRAÇA DA REPÚBLICA, Nº 147, Bairro DIAMANTE, CEP: 65020150
MG	Belo Horizonte	AVENIDA RAJA GABÁGLIA, Nº 245, CIDADE JARDIM, CEP: 30380-090
MS	Campo Grande	RUA DOM AQUINO, Nº 2696, CENTRO, CEP: 79002-182
MT	Várzea Grande	ALAMEDA DR. ANÍBAL MOLINA S/N, Ponte Nova, CEP: 78115-901
PA	Belém	AVENIDA ALMIRANTE BARROSO, Nº 5384 – BAIRRO CASTANHEIRA, CEP: 66645-250
PB	Cabedelo	Rodovia BR 230, Km 14, Estrada João Pessoa/Cabedelo – CEP 58310 303
PE	Recife	Av. General San Martin. 1000. Bonji/Cordeiro – CEP 50630-065
PI	Teresina	Rua Taumaturgo de Azevedo, 2315 – CEP 64001 340
PR	Curitiba	Rua José Veríssimo, 420, Tarumã – CEP 82820 000 –
RJ	Rio de Janeiro	Av. Rodrigues Alves, 129, Praça Mauá, 8º andar - CEP 20081 250
RN	Natal	Av. Hildebrando de Góis, 150, Bairro Ribeira – CEP 59010-700
RO	Porto Velho	BR 364, Km 5,5 sentido a Cuiabá – CEP 7681500 Porto Velho/RO
RR	Boa Vista	Av. Santos Dumont, 591, Bairro São Pedro – CEP 69306 680
RS	Porto Alegre	Av. Loureiro da Silva, 515, Centro Histórico, 6º andar, SALA 602, Sala 701 – CEP 90010 420
SC	São José	Rua João Grumiché, 117 - Bairro Kobrasol - CEP 88102-600
SE	Aracaju	Av. Doutor Carlos Sirpo, 428, Bairro Industrial – CEP 49065310
SP	São Paulo	Av. 13 de Maio, 1558, Bela Vista – CEP 01327 002
TO	Palmas	Av. NS 1 201 Sul, Conj. 2, lote 07 – CEP 77.015-202

6.1.7.4.3 - Unidades que fazem parte do antigo Serviço Florestal Brasileiro-SFB e atualmente integram a estrutura do MAPA:

UF	CIDADE	ENDEREÇO
PA	Santarém	Av. Rosa Vermelha, 739 - Bairro: Aeroporto Velho CEP: 68.020-100
RN	Natal	Av. João Ferreira de melo 2928, Capim Macio
RO	Porto Velho	Unidade Regional Purus Madeira. Av. Lauro Sodré, 6500 - Aeroporto - CEP: 76.803-260

6.1.7.4.4 - Unidades Descentralizadas dos Laboratórios Federais de Defesa Agropecuária-LFDAs

UF	CIDADE	ENDEREÇO
GO	Goiânia	Rua da Divisa, S/N. Setor Jaó - CEP 74.674-025
PA	Belém	Rua Almirante Barroso, 1234 - CEP 66.093-020
PE	Recife	Rua Dom Manuel de Medeiros, S/N - CEP: 52.171-030
MG	Pedro Leopoldo	Av. Rômulo Joviano, s/nº Caixa Postal 35, 50 CEP: 33600-000
RS	Porto Alegre	Estrada da Ponta Grossa, 3036 - CEP: 91.780-580
SP	Campinas	Rua Raul Ferrari, S/N. Jardim Santa Marcelina CEP: 13.100-105.

6.1.7.4.5 - Unidades Descentralizadas da Comissão Executiva do Plano da Lavoura Cacaueira - CEPLAC/SDI/MAPA

UF	CIDADE	ENDEREÇO
BA	Ilhéus	Rodovia Ilhéus/Itabuna Km 22 - CEP: 45.600-970
PA	Altamira	R. Luiz Né da Silva, Nº 1670. CEP:68371-390
RO	Ariquemes	Rua Rio Madeira nº 3644, Setor 01 - CEP: 76870-001

6.1.7.4.6 - Unidades VIGIAGRO (Apenas atendimento remoto)

A Administração Central da VIGIAGRO fica localizada em Brasília e já será atendida normalmente, tanto presencial quanto remotamente, pois fica localizada no próprio MAPA.

O perfil que atenderá as demandas da VIGIAGRO será o "Técnico de Suporte ao usuário de TIC-DF".

As unidades VIGIAGRO do MAPA no Brasil que devem ser atendidas remotamente são as seguintes:

UNIDADES DE VIGILÂNCIA AGROPECUÁRIA (113 Unidades)	
SIGLA	NOMENCLATURA
SGRV1/DIFISC	Serviço de Gestão Regional do VIGIAGRO da 1ª Região-Cuiabá-MATO GROSSO
VIGI-BSB/SGRV1	Unidade de Vigilância Agropecuária de Brasília-DF - Aeroporto Internacional de Brasília-DF
VIGI-APS e VIGI-GYN/SGRV1	Unidade de Vigilância Agropecuária de Anápolis-GO e Goiânia-GO
VIGI-CGB/SGRV1	Unidade de Vigilância Agropecuária de Arco Centro Oeste 2, Rondonópolis e Cáceres.
VIGI-CGR/SGRV1	Unidade de Vigilância Agropecuária de Campo Grande-MS
VIGI-CMG/SGRV1	Unidade de Vigilância Agropecuária de Corumbá-MS
VIGI-MNO/SGRV1	Unidade de Vigilância Agropecuária de Mundo Novo-MS
VIGI-PMG/SGRV1	Unidade de Vigilância Agropecuária de Ponta Porã-MS
VIGI-GUA/SGRV1	Unidade de Vigilância Agropecuária de Guairá/PR
VIGI-PMT	Unidade de Vigilância Agropecuária em Porto Murtinho-MS
TOTAL 1ª REGIÃO	13 Unidades
SGRV2/DIFISC	Serviço de Gestão Regional do VIGIAGRO da 2ª Região - São Luiz-MA
VIGI-ABR/SGRV2	Unidade de Vigilância Agropecuária de Assis Brasil-AC
VIGI-EPT/SGRV2	Unidade de Vigilância Agropecuária de Epitaciolândia-AC
VIGI-CZS/SGRV2	Unidade de Vigilância Agropecuária Cruzeiro do Sul/AC
VIGI-RBR e VIGI-NU/SGRV2	Unidade de Vigilância Agropecuária Rio Branco e Arco Norte 1/AC
VIGI-OYK/SGRV2	Unidade de Vigilância Agropecuária de Oiapoque-AP
VIGI-STN/SGRV1	Unidade de Vigilância Agropecuária de Santana-AP
VIGI-MCP/SGRV2	Unidade de Vigilância Agropecuária de Macapá-AP
VIVI-MAM	Unidade de Vigilância Agropecuária no Porto de Manaus-AM
VIGI-MAO	Unidade de Vigilância Agropecuária em Manaus-AM
VIGI-TBT	Unidade de Vigilância Agropecuária em Tabatinga-AM
VIGI-ITA	Unidade de Vigilância Agropecuária em Itacotiara-AM
VIGI-ITM/SGRV2	Unidade de Vigilância Agropecuária de Itaquí-Madeira-MA
VIGI-BEL/SGRV2 e Arco Norte 2-SVA-N2	Unidade de Vigilância Agropecuária de Belém-PA
VIGI-STM/SGRV2	Unidade de Vigilância Agropecuária de Santarém-PA
VIGI-VDC/SGRV2	Unidade de Vigilância Agropecuária de Vila do Conde-PA
VIGI-GJM/SGRV2	Unidade de Vigilância Agropecuária de Guajara Mirim-RO
VIGI-PVH/SGRV2	Unidade de Vigilância Agropecuária de Porto Velho-RO
VIGI-BFM/SGRV2	Unidade de Vigilância Agropecuária de Bonfim-RR
VIGI-PAC/SGRV2	Unidade de Vigilância Agropecuária de Pacaraima-RR
VIGI-BVB/SGRV2	Unidade de Vigilância Agropecuária de Boa Vista-RR
TOTAL 2ª REGIÃO	22 Unidades
SGRV3/DIFISC	Serviço de Gestão Regional do VIGIAGRO da 3ª Região - Brasília-DF (Bloco D-Esplanada dos Ministérios)
VIGI-MCZ/SGRV3	Unidade de Vigilância Agropecuária de Maceió-AL
VIGI-IOS/SGRV3	Unidade de Vigilância Agropecuária de Ilheus(Porto) e Arco Nordeste 2 SVA-NE2-BA
VIGI-BPS/SGRV3	Unidade de Vigilância Agropecuária de Porto Seguro(Aeroporto)-BA
VIGI-SSA/SGRV3	Unidade de Vigilância Agropecuária de Salvador (Porto e Aeroporto)-BA
VIGI-FZA/SGRV3	Unidade de Vigilância Agropecuária de Fortaleza-CE
VIGI-CAB/SGRV3	Unidade de Vigilância Agropecuária de Cabelo-PB
VIGI-REC/SGRV3	Unidade de Vigilância Agropecuária de Recife(Aeroporto)-PE
VIGI-VALE/SGRV3	Unidade de Vigilância Agropecuária do Vale do São Francisco-PE
VIGI-SPE/SGRV3	Unidade de Vigilância Agropecuária de Suape-PE
VIGIAGRO - SIA	Unidade de Vigilância Agropecuária de Natal-RN
VIGI-NAT	Unidade de Vigilância Agropecuária de São Gonçalo do Amarante-RN
VIGI-AJU/SGRV3	Unidade de Vigilância Agropecuária de Aracaju-SE
TOTAL 3ª REGIÃO	13 Unidades
SIGLA	NOMENCLATURA
SGRV4/DIFISC	Serviço de Gestão Regional do VIGIAGRO da 4ª Região - Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro-Galeão
VIGI-VIX/SGRV4	Unidade de Vigilância Agropecuária de Vitória-ES
VIGI-CNF/SGRV4	Unidade de Vigilância Agropecuária de Confins(Aeroporto)-MG
VIGI-UDI e SVA-CO1	Unidade de Vigilância Agropecuária de Uberlândia-MG
VIGI-UBA	Unidade de Vigilância Agropecuária de Uberaba-MG
VIGI-BTM	Unidade de Vigilância Agropecuária de Betim-MG
VIGI-JDF	Unidade de Vigilância Agropecuária de Juiz de Fora-MG
VIGI-VAR	Unidade de Vigilância Agropecuária de Varginha-MG
VIGI-GXP	Unidade de Vigilância Agropecuária de Guaxupé-MG
VIGI-PAG	Unidade de Vigilância Agropecuária de Pouso Alegre-MG
VIGIAGRO ARCO SUDESTE 3 e 5-SVA-SD3 e SVA-SD5	Unidade de Vigilância Agropecuária de no Rio de Janeiro-RJ (SVA-SD3, SVA-SD5 e Aeroporto do Galeão)
VIGI-ITG/SGRV4	Unidade de Vigilância Agropecuária de Itaguaí-RJ
VIGI-RIO	Unidade de Vigilância Agropecuária no porto do Rio de Janeiro-RJ
TOTAL 4ª REGIÃO	15 Unidades
SGRV5/DIFISC	Serviço de Gestão Regional do VIGIAGRO da 5ª Região - São Paulo-SP
VIGI-SNT	Unidade de Vigilância Agropecuária no Porto de Santos-SP
VIGI-GRU	Unidade de Vigilância Agropecuária no Aeroporto de Guarulhos-SP
VIGI-VCP	Unidade de Vigilância Agropecuária em Viracopos-SP
VIGI-SP	Unidade de Vigilância Agropecuária em Campinas-SP
VIGI-SST	Unidade de Vigilância Agropecuária no Porto de São Sebastião-SP
VIGI-MET	Unidade de Vigilância Agropecuária em São Paulo-SP
VIGI-BAU	Unidade de Vigilância Agropecuária em Bauru-SP
Outras unidades	VIGIAGRO - DIVISÃO REGIONAL GESTÃO - 4ª REGIÃO/SP - 4ª DIRGV VIGIAGRO - SERV. DE SUPORTE À 4ª REGIÃO/SP - SESUP-4 VIGIAGRO - SERVIÇO DE OPERAÇÕES ESPECIAIS/SP - SOE VIGIAGRO INTERNACIONAL DO ARCO SUDESTE 1/SP - SVA-SD1 VIGIAGRO INTERNACIONAL DO ARCO SUDESTE 2/SP - SVA-SD2 VIGIAGRO INTERNACIONAL DO ARCO SUDESTE 4/SP - SVA-SD4 VIGIAGRO INTERNACIONAL DO ARCO SUDESTE 6/SP - SVA-SD6 VIGIAGRO - UNIDADE DESCENTRALIZADA DE DEFESA AGROPECUÁRIA ANIMAL/SP - UVAA VIGIAGRO - UNIDADE DESCENTRALIZADA DE DEFESA AGROPECUÁRIA VEGETAL/SP - UVAV
TOTAL 5ª REGIÃO	17 unidades

SGRV6/DIFISC	Serviço de Gestão Regional do VIGIAGRO da 6ª Região - Itajaí-SC
VIGI-FOZ	Unidade de Vigilância Agropecuária em Foz do Iguaçu-PR
VIGI-PNG	Unidade de Vigilância Agropecuária em Paraná-PR
VIGI-CWB	Unidade de Vigilância Agropecuária em Curitiba-PR
VIGI-GUA	Unidade de Vigilância Agropecuária em Guaíba-PR
VIGI-STH	Unidade de Vigilância Agropecuária em Santa Helena-PR
VIGI-LDA	Unidade de Vigilância Agropecuária em Londrina-PR
VIGI-MGA	Unidade de Vigilância Agropecuária em Maringá-PR
VIGI-CLV	Unidade de Vigilância Agropecuária em Cascavel-PR
Outras unidades do Paraná	VIGIAGRO - SERVIÇO AGROPECUÁRIA INTERNACIONAL DO ARCO SUL 2/PR - SVA-S2 VIGIAGRO - SERVIÇO AGROPECUÁRIA INTERNACIONAL DO ARCO SUL 1/PR - SVA-S1 VIGIAGRO - SERVIÇO DE AUDITORIA/PR - SEAD VIGIAGRO - DIVISÃO REGIONAL GESTÃO/PR - 5ª DIRGV
VIGI-DCQ/SGRV6	Unidade de Vigilância Agropecuária de Dionísio Cerqueira-SC
VIGI-FLN/SGRV6	Unidade de Vigilância Agropecuária de Florianópolis-SC
VIGI-IMB/SGRV6	Unidade de Vigilância Agropecuária de Imbituba-SC
VIGI-HTJ/SGRV6	Unidade de Vigilância Agropecuária de Itajaí-SC
VIGI-ITA/SGRV6	Unidade de Vigilância Agropecuária de Itapóé-SC
VIGI-SFS/SGRV6	Unidade de Vigilância Agropecuária de São Francisco do Sul-SC
Outras unidades de Santa Catarina	VIGIAGRO - SERVIÇO DE HABILITAÇÃO DE RECINTOS ADJANÉRIOS/SC - SEHARA VIGIAGRO - SERVIÇO DE GESTÃO DAS CENTRAIS DE ANÁLISE/SC - SEGCA
TOTAL 6ª REGIÃO	21 unidades
SGRV7/DIFISC	Serviço de Gestão Regional do VIGIAGRO da 7ª Região - Porto Alegre-RS
VIGI-BGX/SGRV7	Unidade de Vigilância Agropecuária de Aceguá-Bagé-RS
VIGI-CHU/SGRV7	Unidade de Vigilância Agropecuária de Chuí-RS
VIGI-ITQ/SGRV7	Unidade de Vigilância Agropecuária de Itaquí-RS
VIGI-JAG/SGRV7	Unidade de Vigilância Agropecuária de Jaguarão-RS
VIGI-POA/SGRV7	Unidade de Vigilância Agropecuária de Porto Alegre(Aeroporto)-RS
VIGI-XAV/SGRV7	Unidade de Vigilância Agropecuária de Porto Xavier-RS
VIGI-QUA/SGRV7	Unidade de Vigilância Agropecuária de Quaraí-RS
VIGI-RGD/SGRV7	Unidade de Vigilância Agropecuária de Rio Grande-RS
VIGI-LIV/SGRV7	Unidade de Vigilância Agropecuária de Santana do Livramento-RS
VIGI-SBJ/SGRV7	Unidade de Vigilância Agropecuária de São Borja-RS
VIGI-URG/SGRV7	Unidade de Vigilância Agropecuária de Uruguaiana-RS
TOTAL 7ª REGIÃO	12 Unidades

As informações completas sobre as unidades VIGIAGRO no MAPA estão disponíveis no endereço eletrônico: " <https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/vigilancia-agropecuaria/unidades-vigiagro> "

6.1.7.4.7 - Unidades Técnicas De Agricultura-UTRAs (Apenas atendimento remoto)

O perfil que atenderá as demandas das UTRAs será o "Técnico de Suporte ao usuário de TIC-DF".

UNIDADES TÉCNICAS DE AGRICULTURA - UTRAS		
ESTADO	LOCALIDADE	ENDEREÇO
AM	Parintins	Rua Francisco lanuzzy - s/nº - Centro - Portobrás
BA	Itabuna	Av. Juca Leão Nº 463 (CEPLAC) Centro -, CEP : 45.600-162
	Barreiras	Parque de Exposições, Barreiras-Ba
	Vitória da Conquista	Rua Siqueira Campos, nº 1922, Edif.: Paulo Reis, EMURC, CEP: 45.050-360
ES	Teixeira de Freitas	Rua Siqueira Campos, nº 1922, Edif.: Paulo Reis, EMURC, CEP: 45.050-360
	Linhares	Avenida Augusto Pestana,1122 - Centro - Linhares - ES
GO	Cachoeiro de Itapemirim	Rua Domingos Alcino Dadalto, 367 - Bairro IBC - Cachoeiro de Itapemirim-ES
	Rio Verde	Rodovia BR 452 Km.01, Rio Verde - GO Cep : 75905-1-190
MG	Barbacena	Avenida Amílcar Savassi, S/Nº - Sericícola
	Viçosa	Vila Gianetti, Casa 41 – Campus da UFV
	Teófilo Otoni	Rua Mirian Moreira, 100 - B. São Cristóvão
	Lavras	Campus Histórico da UFLA - Caixa Postal 163
	Montes Claros	Sem escritório
	Patos de Minas	Rua Major Gote, 1748 - Alto Caiçaras
	Divinópolis	Sebastião Gonçalves Coelho, 400 - Bloco A - Sala 101 - Chanadour
	Uberlândia	Avenida Juracy Junqueira Rezende, 330 - Bairro Pampulha
	Juiz de Fora	Rua Coronel Tancredo, 204 - Fábrica
	Varginha	Alameda do Café, 1000, Vila Verônica
MS	Poços de Caldas	Rua Itabira, 101 - Centro
	Uberaba	Praça Vicentino Rodrigues da Cunha, 110 - Pq. de Exposição Fernando Costa - São Benedito
MS	Dourados	Rua Melvin Jones, nº1084-Vila Progresso
PA	Santarém	Av. Barão do Rio Branco, S/N - CEP: 68005-330
PB	Campina Grande	Rua Coronel Salvino de Figueiredo, 354 - Centro
PE	Garanhuns	Praça Dr. Jardim, 146 - Centro - Garanhuns-PE.
PI	Parnaíba	Rua Desembargador Freitas, 1572 - Bairro: Nova Parnaíba - Cep.: 64.200-000
PR	Pato Branco	Rua Ihiporã, 295, Centro - Pato Branco- PR CEP 85560-060
	Francisco Beltrão	Rua Giocondo Felippi, 893, Sala Térreo, Bairro Vila Nova. Francisco Beltrão, PR – CEP 85601-600
	Londrina	Avenida do Café, 543, Bairro Aeroporto. Londrina, PR – CEP 86038-000
	Maringá	Avenida Tuiuti, 1015, Bairro Vila Moranguera - Maringá-PR – CEP 86040-360
	Cascavel	R. Presidente Bernardes, 1419 - Vila Tolentino, Cascavel – PR - CEP 85802-140
RO	Ponta Grossa	Praça Getúlio Vargas, 184, Centro. Ponta Grossa, PR – CEP 84070-550
	Ouro Preto do Oeste	RUA JK, Nº 347, JARDIM TROPICAL, CEP 76920-000, OURO PRETO DOESTE - RO
RS	Caxias do Sul	Rua Dr. Montauri, 1891
SC	Santa Cruz do Sul	Rua Borges de Medeiros,1170/02
	Itajaí	Rua Antonio Caetano, 105. - 2º Piso - Bairro Fazenda - Itajaí – SC
	Chapecó	Rua Nereu Ramos, 1750 - E, Passos Fortes - Mercado Público Regional - Chapecó - SC
	Concórdia	Rua Getúlio Vargas, 387 – Centro - Concórdia – SC
	Videira	Rua João Zardo, 10660 - Campo Experimental - Videira – SC
SP	Campinas	Av. Heitor Penteado, 2145 - Taquaral - CEP 13087-000 - Campinas/SP
	Araçatuba	Rua Itália, 1002 - Centro - CEP 14800-000
	Fazenda Ipanema	Avenida Itavuvu, 11.777 Jd.Santa Cecília - Distrito Industrial Zona Norte - CEP 18078-005 - Sorocaba-SP
	Araçatuba	Av. Alcides Fagundes Chagas, 600 - Bairro Aviação - Araçatuba - SP. CEP 16055-565
	Botucatu	Prédio 2-Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia/UNESP-Distrito de Rubião Jr. Botucatu/SP-CEP: 18618-000
	Guaratinguetá	Praça Homero Otoni, 94 - Centro - Guaratinguetá - SP
	Marília	Rua Amazonas, 527 - Bairro Banzato - Marília-SP.
	Presidente Prudente	Av. Joaquim Constantino, 1.000 Bairro Vila Formosa - CEP 19050-220
	São José do Rio Preto	Rua do Seminário, 2154 - B.N.Sra.da Paz - 15025-170
	Ribeirão Preto	Rua Álvares Cabral, 572 - 2º - Cj.2-B-Edifício Banco Itaú
Região Metropolitana SP	Av. Gastão Vidigal, 1946-Edifício Sede 4, Vila Leopoldina- CEP:05316-900	
TOTAL	49 UNIDADES	

6.1.8 - TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

6.1.8.1 - A contratada se compromete – em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei Federal nº 8.666/1993 – a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o MAPA e/ou para outra empresa por este indicada todo o conhecimento gerado na execução do(s) serviço(s), incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

6.1.8.2 - Com o objetivo de mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo MAPA, a contratada se compromete a habilitar equipe de técnicos do MAPA ou outra por ele indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

6.1.8.3 - A transferência de conhecimento, no uso das soluções desenvolvidas pela contratada, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e preferencialmente à equipe gerencial na sede do MAPA em Brasília/DF, e baseada em documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções, entre outros.

6.1.8.4 - A transferência de conhecimento, direcionada aos técnicos indicados pelo MAPA, deverá ser focada nas soluções adotadas, de forma que haja transferência do conhecimento da tecnologia utilizada em todo o processo de implantação e/ou customização.

6.1.8.5 -A contratada deverá, ao término de cada Ordem de Serviço, repassar TODOS os documentos produzidos e gerados no contexto da sua execução, incluindo códigos-fonte, documentação de programas, diagramas, especificações, entre outros que estejam relacionados à execução contratual.

6.1.8.6 - o MAPA poderá, a seu critério, alocar servidor de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela contratada, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao projeto prestado.

6.1.8.7 -A contratada deverá propor reuniões periódicas, no mínimo 02 vezes por ano, com a equipe técnica do MAPA visando a transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, o alinhamento dos trabalhos das equipes, a apresentação das mudanças, novas configurações no ambiente e outras necessárias/solicitadas pelo MAPA.

6.1.8.8 - **Após 06 meses de vigência contratual, a contratada deverá apresentar o Plano de Transferência de Conhecimento, o qual deverá ser revisado periodicamente (no mínimo a cada 06 meses)** ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. O plano de transferência de conhecimento deverá conter no mínimo:

I - A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;

II - A descrição da metodologia que será utilizada para transferir conhecimento ao MAPA;

III - Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;

IV - Os documentos e os artefatos a serem gerados;

V - Os processos, cronograma e outros recursos que deverão ser usados para garantir que o MAPA retenha o conhecimento sobre as operações e os processos da Central de Serviços e do Gerenciamento da Infraestrutura de TI;

VI - Outras informações relacionadas ao tema “transferência de conhecimento” solicitadas pelo MAPA.

6.1.8.9 - Caso a contratada não apresente o plano de transferência de conhecimento em até 06 meses após a assinatura do contrato, deverá ser aplicada uma glosa de 1% sobre o valor global anual do contrato.

6.1.8.10 - Caso a contratada não atualize o plano de transferência de conhecimento a cada 06 meses de vigência contratual, também deverá ser aplicada uma glosa de 1% sobre o valor global anual do contrato.

6.1.9 - PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

6.1.9.1 - A contratada deverá estar disponível nos últimos 60 (sessenta) dias corridos anteriores ao encerramento da vigência do contrato para prestar ao MAPA toda a assistência necessária, a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e promover a transferência ordenada dos serviços à NOVA contratada quando do encerramento – o que incluirá acesso às soluções adotadas, transferência de conhecimentos, bem como a desocupação de espaços físicos e recursos que eventualmente estejam sendo utilizados por ela. A falta de transferência de conhecimento caracteriza infração contratual, sujeitando a contratada às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

6.1.9.2 - Após o término do contrato, a contratada deverá retirar todo e qualquer bem de que seja proprietária e que, eventualmente, esteja alocado nas instalações do MAPA, assim como providenciar a devolução de recursos que lhe tenham sido eventualmente cedidos pelo MAPA e, quando for o caso, a desinstalação de recursos de software de sua propriedade eventualmente mantidos no ambiente do MAPA. As bases de dados geradas em função da prestação dos serviços pertencem ao MAPA e a ele devem ser entregues pela contratada ao final do contrato ou sempre que solicitadas.

6.1.9.3 - A contratada será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos aconteça de forma precisa e responsável no final do contrato.

6.1.9.4 - O fato de a contratada ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo MAPA que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados ao MAPA por esta falta.

6.1.9.5 - A contratada deve fornecer para o MAPA toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

6.1.9.6 - **Antes do encerramento do contrato (60 dias no máximo)**, a contratada deverá **apresentar documentação final de transição e finalização do contrato**, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

a) Base de conhecimento atualizada;

b) Descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;

c) Metodologia de trabalho, modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral, bem como a base de dados dos softwares de gestão disponibilizados;

d) Os documentos e os artefatos necessários durante a execução dos processos;

e) Processos, cronograma e outros recursos que deverão ser usados para garantir que o MAPA retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de cada item de serviço;

f) Ambiente de infraestrutura de TI do MAPA (MAPA atualizado com topologia da rede);

g) Descritivo do estado geral da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;

h) Catálogo de serviços atualizado;

i) Composição de cada equipe separado por perfil profissional

j) Indicadores de desempenho de cada item do contrato.

l) Configurações realizadas;

m) Riscos e impactos;

n) Fatores críticos de sucesso.

k) Identificação de ferramentas e modelos utilizados;

6.1.9.7 - **AO FINAL DO CONTRATO OU EM CASO DE RESCISÃO, a contratada deverá:**

a) Devolver equipamentos e bens de propriedade do MAPA, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato, os bens intangíveis como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;

b) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados e quaisquer documentos gerados, bem como a propriedade intelectual destes documentos, que devem ser repassados por meio formal ao MAPA;

c) Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos “com ou para” o MAPA durante a prestação dos serviços;

d) Participar em conjunto com o MAPA, sob sua solicitação, da elaboração do plano de transferência do conhecimento;

e) Entregar o Plano de Transferência de Conhecimento atualizado;

f) Entregar a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC com a base de dados atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, a base de dados deverá ser fornecida em formato apropriado de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento.

6.2. DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA, PADRÕES DE QUALIDADE, RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO, ENTRE OUTROS

6.2.1 - o MAPA, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço em dashboards dinâmicos para a verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à contratada ainda durante o período de execução mensal. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos inicialmente. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pelo sistema de gestão de serviços(OTRS), pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de Business Intelligence.

6.2.2 - A contratada deverá ainda apresentar mensalmente o **Relatório Geral de Faturamento**, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

- Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços;
- Relatório mensal de disponibilidade, análise crítica e de utilização dos sistemas e recursos de TIC;
- Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal;
- Relatório mensal de ocorrência e não-conformidades no ambiente de TI;
- Informações gerais sobre os projetos em andamento.
- Relatório com a documentação dos profissionais.
- Informações sobre os incidentes no NOC;
- Disponibilidade global dos serviços críticos e não críticos e análise crítica;
- Detalhamento dos processos ITIL implementados;
- Recomendações e sugestões de melhoria(melhorias de curto, médio e longo prazo).
- Relatórios com as bases de conhecimento mostrando a porcentagem de bases de conhecimento atualizadas;
- Relatório contendo todas as glosas;

- Documentação contendo todas as informações de mudanças realizadas e problemas resolvidos ou não.
- Relatório contendo informações de todos os chamados separados por tipo.
- Relatório contendo todo o ambiente computacional do MAPA atualizado.
- Informações com todos os indicadores de níveis de serviço e glosas.
- Qualquer outra informação referente a execução dos serviços poderá ser solicitada pela equipe de fiscalização do contrato.

6.2.3 - Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas abaixo:

6.2.3.1 - Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços.

- Período de faturamento mensal.
- Indicadores de nível de serviço.

6.2.3.2 - Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos serviços e recursos de TIC

- Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação do MAPA.
- Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação do MAPA.

6.2.3.3 - Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal

- Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração separados por tipo
- Percentual de requisições, incidentes e mudanças encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo e terceiro nível).
- Percentual de requisições, incidentes e mudanças atendidos separados por perfil profissional
- Relação de incidentes e requisições não encerradas dentro dos níveis mínimos de serviço no período.
- Relação de incidentes e requisições reabertas ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.
- Informações sobre todos os indicadores e glosas do contrato.

6.2.3.4 - Relatório Mensal de ocorrência e não-conformidades no ambiente de TIC

- Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.
- Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.

6.2.4 - A seu critério, o MAPA poderá solicitar a comprovação fidedigna das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela Equipe de Fiscalização Contratual do MAPA, sem qualquer ônus adicional.

6.2.4.1 - A recusa ou a morosidade da contratada em cooperar com a comprovação fidedigna dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicará em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

6.2.5 - Com o objetivo de minimizar possíveis manipulações indevidas e adulterações de dados, principalmente, no que se refere aos dados utilizados na aferição dos indicadores de níveis de serviço, toda a documentação gerada no contrato para fins de faturamento deve ser automatizada, ser baseada em ferramentas/sistemas/sites e não propriamente em planilhas manuais que gerem grande trabalho para os fiscais de contrato.

6.2.5.1 - Deve ser baseada em planilhas apenas as informações que o fiscal técnico autorizar. Ademais, deve ser simples e de rápido o acesso todas as informações exigidas. Caso deseje baixar as informações, a equipe de fiscalização e gestão deve ser capaz de baixar todas as informações exigidas em diversos formatos, tais como, .pdf / .odf / .xlsx / .docx / , entre outros, com o objetivo de inserir as evidências no processo.

6.2.5.2 - A equipe de gestão e fiscalização do contrato deve ser capaz, sem grandes esforços ou complicações de configuração, extrair as documentações da mesma forma que a contratada disponibiliza para o MAPA.

6.3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES POR PARTE DO MAPA E DA CONTRATADA

6.3.1 - Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do contrato o MAPA designará a equipe de Fiscalização do contrato, contendo:

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;

As atribuições do gestor do contrato estão discriminadas no inciso I do artigo 33 da Instrução Normativa Nº31, de 23 de março de 2021.

De acordo com § 2º do art.29 da Instrução Normativa Nº31, de 23 de março de 2021, O gestor do contrato não pode ser acumulado com nenhum outro papel da Equipe de Fiscalização do contrato.

Pela dimensão do contrato, deve-se ter no mínimo **02 Fiscais Técnicos**, sendo pelo menos 01(Um) fiscal para o item 01(Um) (Operação/Gerenciamento de infraestrutura de TIC) e 01(Um) para o item 02 (Central de Serviços): servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;

As atribuições do fiscal técnico estão discriminadas no inciso II do artigo 33 da Instrução Normativa Nº31, de 23 de março de 2021.

Fiscal Requisitante: 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;

As atribuições do fiscal requisitante estão discriminadas no inciso III do artigo 33 da Instrução Normativa Nº31, de 23 de março de 2021.

Fiscal Administrativo: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

As atribuições do fiscal requisitante estão discriminadas no inciso IV do artigo 33 da Instrução Normativa Nº31, de 23 de março de 2021.

Por parte da contratada, deve-se ter os seguintes papéis:

Preposto da Contratada: Responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao MAPA, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. Por tratar-se de serviço de caráter técnico, esse profissional deverá possuir formação em Nível Superior (graduação) na área de TI (ou graduação em qualquer área com pós-graduação na área de TI) e experiência mínima de 03 (três) anos em acompanhamento de contratos públicos de objeto com características equivalentes ao previsto nesta contratação. Dentre outras responsabilidades do preposto, estão:

1. Atender plenamente as atribuições contratuais e responder ao MAPA em nome da empresa contratada;
2. Responder prontamente aos pedidos de informação solicitados pelo MAPA;
3. Monitorar a solução de TI de forma a otimizar o uso e prevenir manutenções;
4. Gerenciar os técnicos da contratada a fim de garantir os níveis de serviço e a disponibilidade da solução;
5. Participar de reuniões e convocações do MAPA a fim de atender as necessidades contratuais e manter a solução de TI em pleno funcionamento;
6. Demais responsabilidades mencionadas no TR.

Profissionais Técnicos: Profissionais descritos nos perfis constantes do item 4.17.2 responsáveis por executar as atividades esperadas e descritas no Termo de Referência.

6.3.2. QUANTITATIVO ESTIMADO DE PROFISSIONAIS, TIPO DE COBERTURA E DISPONIBILIDADE

TABELA 08 - QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS, TIPO DE COBERTURA E DISPONIBILIDADE				
PERFIL PROFISSIONAL	ÁREA DO PERFIL	QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS	PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	REQUISITO DE DISPONIBILIDADE
OPERAÇÃO/GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TIC				
Administrador de Sistemas Operacionais	AMBIENTE MICROSOFT	03	Atendimento presencial na sede do MAPA e Remoto.	24 horas por dia x 7 dias por semana x 365 dias por ano(ou 366, quando bissexto). A prestação de serviço para fins de níveis de serviço/SLA é de 08:00 às 19:00. Nos demais horários, em fins de semana e feriados, a prestação pode ocorrer presencial ou remota para casos de incidentes ou GMuds(Mudanças).
	AMBIENTE LINUX	03	Atendimento presencial na sede do MAPA e Remoto.	
	GOOGLE WORKSPACE	02	Atendimento presencial na sede do MAPA e Remoto.	
	VIRTUALIZAÇÃO	03	Atendimento presencial na sede do MAPA e Remoto.	
Analista de Suporte Computacional	BACKUP	02	Atendimento presencial na sede do MAPA e Remoto.	
	STORAGE	02	Atendimento presencial na sede do MAPA e Remoto.	
Analista de Sistemas de Automação	NUVEM	03	Atendimento presencial na sede do MAPA e Remoto.	
	DEVOPS	03	Atendimento presencial na sede do MAPA e Remoto.	
Analista de Redes e de Comunicação de Dados	REDES	06	Atendimento presencial na sede do MAPA e Remoto.	
Administrador de Banco de Dados	BANCO DE DADOS	05	Atendimento presencial na sede do MAPA e Remoto.	
	BLUE TEAM	02	Atendimento presencial na sede do MAPA e Remoto.	
	RED TEAM	02		
DEVSECOPS	01			
Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	GERENTE DE INFRAESTRUTURA	02	Atendimento presencial na sede do MAPA e Remoto.	
Gerente de Segurança da Informação	GERENTE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	01	Atendimento presencial na sede do MAPA e Remoto.	
Observação: A definição de presencial ou remoto para cada atividade dependerá de cada situação e será decisão do Ministério, após diálogo com a contratada.				

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS - CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC				
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - DF	Técnico de Suporte de TI - DF	30	Atendimento presencial e remoto nas unidades conforme item 6.1.7.4.1. Atendimento remoto nas unidades descentralizadas do MAPA conforme itens 6.1.7.4.5 ao 6.1.7.4.7.	A equipe do NOC deve atuar 24 horas por dia. A prestação de serviço para fins de níveis de serviço/SLA é de 07:00 às 19:00 para os técnicos desse perfil profissional. A equipe do N1 e NOC devem obedecer os indicadores descritos ao longo do Termo de referência. Atuações esporádicas podem ocorrer fora do horário padrão acima citado.
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Unidades Descentralizadas	Técnico de Suporte de TI - Unidades Descentralizadas	39	Atendimento presencial e remoto em cada unidade descentralizada do MAPA conforme itens 6.1.7.4.2 ao 6.1.7.4.5.	A prestação de serviço para fins de níveis de serviço/SLA é de 08:00 às 18:00 nos dias úteis, conforme fuso horário da região onde está localizada a unidade do MAPA.
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerente de Suporte de TI	03	Presencial na sede do MAPA e Remoto.	24 horas por dia x 7 dias por semana x 365 dias por ano (ou 366, quando bissexto). A prestação de serviço para fins de níveis de serviço/SLA é de 08:00 às 19:00. Nos demais horários, em finais de semana e feriados, a prestação pode ocorrer presencial ou remota para casos de incidentes ou GMuds(Mudanças).
Observação: A definição de presencial ou remoto para cada atividade dependerá de cada situação e será decisão do Ministério, após diálogo com a contratada.				

6.3.2.1 - A utilização de um quadro estável e presencial de recursos profissionais para execução das demandas, tarefas de suporte à infraestrutura ou central de serviços/NOC será necessário, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade.

6.3.2.2 - Eventos de sustentação de infraestrutura de TIC que incorram em necessidade ou risco de indisponibilidade das soluções e/ou do ambiente devem ser programados para execução preferencialmente fora do horário de atendimento ao público do MAPA, qual seja, nos dias úteis de expediente das 08:00 às 19:00 horas.

6.3.2.3 - Ajustes e compensações de carga horária dos profissionais da contratada para atender aos requisitos de disponibilidade, prestação de serviços e execução de janelas de manutenção (inclusive em dias não úteis) serão objeto de acordo entre a própria empresa contratada e seus empregados, não podendo afetar os requisitos de disponibilidade do serviço/Indicadores/SLA nem ensejar qualquer custo adicional ao contrato.

6.3.2.4 - A contratada possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo quantidade e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos.

6.3.2.5 - A prestação dos serviços quando executado de forma remota não exclui a responsabilidade do MAPA pela garantia da qualidade dos serviços e pela respectiva execução de forma adequada, por meio da adoção de todos os requisitos estipulados neste termo de referência e em seus anexos.

6.4. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

6.4.1 - O canal de comunicação entre o MAPA e contratada, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá obrigatoriamente através da figura do preposto. O preposto é o representante da contratada junto ao MAPA. O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao MAPA.

6.4.2 - O MAPA utiliza sistema de gestão de processo eletrônico (Sistema Eletrônico de Informações-SEI), desta forma, a contratada deverá se cadastrar nele através do link repassado pelo MAPA.

6.4.3 - A contratada deverá dispor de serviço de e-mail próprio, no qual serão criadas as contas dos prestadores de serviços que atuarão neste contrato. Os endereços de e-mail dos colaboradores serão utilizados para a designação de atividades do contrato, através de distribuição pela ferramenta OTRS ou através de ordem de serviço diretamente repassada ao preposto pelo MAPA.

6.4.4 - As atas de reunião deverão ser redigidas por colaborador da contratada, e validadas pela equipe de fiscalização do contrato do MAPA.

6.4.5 - A comunicação entre o MAPA e a contratada se dará preferencialmente por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do contrato, nas formas relacionadas da tabela a seguir:

TABELA 09 - MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO				
DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ofício	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Autorização para prestação dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Relatório Geral de faturamento	Atestar as condições em que os serviços foram prestados	Contratante	Contratada	Mensal
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Ferramenta de Requisição de serviço(OTRS)	Atendimento de Requisições, problemas, Incidentes, mudanças e outros.	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Ata de reunião	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Serviço de Mensagens do MAPA (Google Chat ou equivalente)	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário

6.5. PAGAMENTO

6.5.1 - FORMA DE PAGAMENTO

6.5.1.1 - A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI/Central de Serviços do MAPA. O pagamento dos serviços previstos para o modelo é o de Faturamento Mensal (Fm) do Valor Mensal dos Serviços (VMS) já abatido de eventuais glosas (Ajuste NMS) previstas em decorrência ao não atendimento dos níveis mínimos de serviço e da aplicação dos critérios de reduções, conforme reportado pela equipe de fiscalização.

Assim, O faturamento mensal será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$FM = VMS - AJUSTE (NMS)$$

onde,

FM: É o faturamento mensal a ser pago à contratada;

VMS: É o valor mensal dos serviços estabelecido em contrato;

Ajuste(NMS): São as reduções obtidas através dos descontos oriundos dos indicadores de níveis de serviço, glosas ou sanções.

No primeiro mês de execução do contrato, se existir glosa, não sofrerá redução.

A fórmula durante os três primeiros meses de contrato (período de adaptação) será $FM = VMS - Ajuste (NMS) / 2$ (Na prática, a glosa durante o período de adaptação(03 meses) será de 50%).

A partir do 4º mês será a fórmula normal: $FM = VMS - Ajuste (NMS)$

6.5.1.2 - Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a contratada supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

6.5.1.3 - O detalhamento da parte de aplicação de retenções(glosa) e multa está detalhada nos itens 7.6 e 7.7.2.

6.5.1.4 - Caso o contrato seja assinado em dia diferente do 1º, o pagamento dos meses incompletos será proporcional ao número de dias do mês. (Por exemplo: Caso o contrato seja de R\$ 1.000.000,00 mensal e o contrato seja assinado em 10 de agosto de 2022, neste mês a contratada não receberá o valor do mês cheio, mas sim o proporcional referente à quantidade de dias, neste caso, 22 dias. Portanto, $1.000.000,00 / 31 = R\$ 32.258,06$ x 22 dias, resultando em R\$ 709.677,32.)

6.5.2 - PROCESSO ADMINISTRATIVO DA LIQUIDAÇÃO DE VALORES

6.5.2.1 - Após recebimento da documentação geral(certidões/outras documentos administrativos) e ateste da(s) Nota(s) Fiscal(is), o gestor do contrato encaminha a documentação para a área administrativa para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do Fiscal Administrativo do contrato.

6.5.2.2 - A (s) Nota(s) Fiscal(is) deverá(ão) ser obrigatoriamente acompanhada(s) da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sites eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no § 4º do art. 3º da Instrução Normativa nº 2, de 11 de outubro de 2010.

6.5.2.3 - O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a(s) Nota(s) Fiscal(is)/Documentação administrativa apresentada(s) expressa(m) os elementos necessários e essenciais à conformidade do documento, conforme definido na legislação aplicável.

6.5.3 - PRAZOS PARA PAGAMENTO

6.5.3.1 - Recebida a nota fiscal pela área administrativa competente o pagamento das obrigações deverá ocorrer no prazo previsto no contrato, limitado ao quinto dia útil subsequente ao recebimento da(s) nota(s) fiscal(is) para despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei nº 8.666, de 1993, observado o disposto no seu § 1º, ou a trinta dias úteis contados do recebimento da nota fiscal, para os demais casos.

6.5.3.2 - A documentação de cobrança não aceita pelo MAPA será devolvida à contratada para que adote as devidas medidas corretivas, com as informações que motivaram sua rejeição. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente (decorrente de penalidade imposta ou inadimplência) o pagamento ficará sobrestado até que a contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o MAPA.

6.5.3.3 - A devolução da documentação de cobrança não aprovada pelo MAPA não servirá de motivo para que a contratada suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados envolvidos na execução contratual.

6.5.4 - MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

6.5.4.1 - Para o cumprimento do objeto, deverão ser observados os princípios fundamentais da segurança da informação (Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade). A contratada deve observar as diretrizes e procedimentos da Política de Segurança da Informação e Comunicações – POSIC do órgão.

6.5.4.2 - A contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo MAPA a tais documentos.

6.5.4.3 - O Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos anexos 10 e 11.

7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Trata essa seção do modelo da definição dos mecanismos necessários à gestão e à fiscalização da Solução de TIC, objetivando minimizar os riscos de falha no fornecimento da Solução, por meio da definição de controles adequados para os principais elementos que a compõe, levando-se em consideração ferramentas, computacionais ou não, processos e recursos materiais e humanos disponíveis.

7.1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

7.1.1 - Será rejeitado, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste termo de referência e seus anexos. Ainda, conforme o art. 69 da Lei 8.666/1993, a contratada é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

7.1.2 - Só haverá o Recebimento Definitivo, após a análise da qualidade dos serviços, resguardando-se ao MAPA o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa – situação em que poderão ser aplicadas à contratada as penalidades previstas em lei, neste termo de referência e no contrato. Quando for caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

7.1.3 - Os chamados técnicos somente devem ser encerrados/validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os serviços realizados entregues ao usuário solicitante com a qualidade demandada. Casos que gerem conflitos serão avaliados pela Equipe de Fiscalização do contrato.

7.1.4 - Uma demanda de serviço/incidentes/problema/investigação/mudança/ ou outro tipo de serviço encerrado sem que tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

7.2. CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO/CLASSIFICAÇÃO

7.2.1 - O atendimento ao objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o atendimento aos requisitos. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TI, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

7.2.2 - Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da contratada, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para todos os chamados(tickets). Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo MAPA, considerando-se: criticidade, urgência e prioridade.

- **Criticidade:** A criticidade reflete o efeito de uma requisição/incidente/problema sobre o negócio ou ativos de TI do MAPA. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.
- **Urgência:** A urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo.
- **Prioridade:** A prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

7.2.3 - A avaliação de criticidade é realizada a partir da seguinte matriz de referência:

TABELA 10 - CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE CRITICIDADE	
GRAU DE CRITICIDADE	CRITÉRIO
4 - BAIXA	O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. Requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
3 - MÉDIA	Afeta o desempenho das atividades dos usuários. Não há prejuízo à execução da atividade principal dos usuários. O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
2 - ALTA	Afeta o desempenho das atividades dos usuários. Impede ou inviabiliza a execução da atividade principal dos usuários. Há indisponibilidade ou mau funcionamento das funções essenciais do serviço ou do equipamento, no todo ou em partes.
1 - EXTREMA	Afeta criticamente o desempenho das atividades dos usuários. Impede ou inviabiliza a execução da atividade principal dos usuários de forma generalizada. Indisponibilidade generalizada do serviço ou equipamento. Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do MAPA. Compromete serviço público. Afeta usuários especiais.

7.2.4 - A avaliação de URGÊNCIA é realizada a partir da seguinte matriz de referência:

TABELA 11 - CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE URGÊNCIA	
GRAU DE URGÊNCIA	CRITÉRIO
4 - BAIXA	Serviço pode ser agendado. Em virtude da necessidade do usuário, não há possibilidade de intervenção imediata. Ação pode esperar. Não há tendência de melhora ou piora.
3 - MÉDIA	Afeta usuários comuns. Serviço ou equipamento necessita ser restabelecido, assim que possível. Necessário agir o mais cedo possível. Tendência de piorar a médio ou longo prazo.
2 - ALTA	Afeta serviço ou recurso essencial. Serviço ou equipamento necessita ser restabelecido o mais rápido possível. Necessário agir com urgência. Tendência de piorar em curto prazo.
1 - CRÍTICA	Afeta usuários especiais. Afeta Serviço ou recurso crítico. Serviço ou equipamento necessita ser restabelecido imediatamente. Necessário agir imediatamente. Dano ou impacto aumenta com o tempo. Agravamento imediato.

7.2.5 - Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização dos chamados no Sistema de Gestão de Serviços (OTRS), caso necessite.

7.2.6 - A cada valor de prioridade entre um e quatro está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução. A partir das classificações de CRITICIDADE E URGÊNCIA, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a tabela matriz de priorização de atendimento:

TABELA 12 - MATRIZ DE PRIORIDADE NO ATENDIMENTO, EM FUNÇÃO DA CRITICIDADE E URGÊNCIA

CRITICIDADE	URGÊNCIA			
	CRÍTICA	ALTA	MÉDIA	BAIXA
EXTREMA	Severidade 1	Severidade 1	Severidade 2	Severidade 3
ALTA	Severidade 1	Severidade 2	Severidade 2	Severidade 3
MÉDIA	Severidade 2	Severidade 2	Severidade 3	Severidade 4
BAIXA	Severidade 2	Severidade 3	Severidade 4	Severidade 4

7.2.7 - o MAPA estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de "criticidade" e "urgência", seguindo as diretrizes estabelecidas nas Tabelas acima. O Catálogo de Serviços vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de severidade.

7.2.9 - O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica ou OTRS), 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 da requisição ser feita por chamada telefônica, o TIT 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 "TIT" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas à requisição.

7.2.10 - O tempo máximo para solução do chamado (TMS) 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 presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários de acordo com os perfis descritos) não será considerado para efeito do cálculo do TMS.

7.2.11 - Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na Tabela abaixo, desde que a solução da requisição ou tratamento do incidente dependa exclusivamente da contratada.

TABELA 13 - PRAZOS MÁXIMOS PARA INÍCIO DE TRATAMENTO E PARA SOLUÇÃO DE CHAMADOS(REQUISIÇÕES, INCIDENTES E PROBLEMAS)					
PRIORIDADE/ SEVERIDADE	Tempo de início de tratamento de chamado(TIT)	INCIDENTES	PROBLEMAS	REQUISIÇÕES	MUDANÇAS
		Tempo máximo para solução do Incidente (TMSI) Para fins de SLA, é considerado 24 horas por dia.	Tempo máximo para solução de Problema (TMSP)	Tempo máximo para solução de requisição (TMSR)	Tempo máximo para solução de Mudanças (TMSM)
1	Em até 05 minutos	Em até 02 horas corridas	Em até 03 dias úteis (também podem existir problemas com até 02 dias úteis)	Em até 02 horas úteis	Mudança Padrão- Até 12 horas corridas.
2	Em até 05 minutos	Em até 06 horas corridas	Em até 04 dias úteis	Em até 06 horas úteis	Mudança Normal - Até 08 horas corridas.
3	Em até 10 minutos	Em até 12 horas corridas	Em até 05 dias úteis	Em até 18 horas úteis	
4	Em até 10 minutos	Em até 36 horas corridas	Em até 05 dias úteis	Em até 20 horas úteis	Mudança Emergencial - Até 04 horas corridas.
5	Em até 10 minutos	Em até 48 horas corridas	Em até 07 dias úteis	Em até 15 dias úteis	

Mudança padrão-> Alterações pré-autorizada de baixo risco e podem ser implementadas sem autorização adicional.

Mudança normal-> Precisam ser agendadas, avaliadas e autorizadas segundo um processo definido. O nível de aprovação deve ser definido pelo impacto da mudança.

Mudança Emergencial-> Devem ser implementadas o mais rápido possível.

7.2.12 - Segundo o ITIL, um Problema: é a existência de um erro cuja causa é desconhecida. É a causa desconhecida de um ou mais incidentes e os Incidentes são causados por problemas que precisam ser resolvidos.

7.2.13 - Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante, a contratada deve criar e acompanhar a análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e também informar qual a solução de contorno aplicada, tratamento da causa raiz e solução definitiva.

7.2.14 - Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

7.2.15 - Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

7.3. INDICADORES/NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

7.3.1 - Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporariamente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este 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.

7.3.2 - Os indicadores são instrumentos práticos de aferição do cumprimento do alcance dos níveis mínimos de serviço, evidenciando de maneira objetiva e mensurável o desempenho e as tendências de um serviço demandado. Relaciona-se a seguir o conjunto mínimo de indicadores proposto para a presente contratação, pautado no incentivo para a redução de ocorrências que impactam o negócio do MAPA e também incentivem a boa prestação dos serviços contratados:

INDICADOR A - QUANTIDADE DE CHAMADOS (REQUISIÇÕES E INCIDENTES DE TODAS SEVERIDADES NO) ATENDIDOS DENTRO DO PRAZO	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido. Os chamados elegíveis (requisições/incidentes) serão objeto de avaliação quanto aos prazos para solução das demandas por parte da contratada. A apuração do índice será feita para todos os chamados cujo serviço seja prestado/operado pela contratada, por período de faturamento, sendo que os eventuais ajustes serão aplicados sob sua respectiva remuneração. São chamados elegíveis para o cálculo do índice todas as requisições e incidentes referentes aos serviços cobertos pela Central de Serviços de TIC.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo(%)	A média deve ser igual ou maior a 97%. (Total de chamados atendidos dentro do prazo / Total de chamados abertos no período) x 100
Instrumento de medição e acompanhamento	Ferramenta ITSM usada no MAPA (OTRS), Zabbix, Saiku e/ou outras que o MAPA achar necessária , inclusive podendo ser alteradas caso necessário.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS (Primeiro ao último dia de cada mês.)
Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.
Sanções	Redução de pagamento de acordo com o indicador A : 3 pontos para cada 0,25% fora da meta.
Observações	Descrito no tópico referentes às sanções. Faz parte dos Indicadores Gerais.

INDICADOR B - DISPONIBILIDADE DE UM AMBIENTE/SERVIÇO	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Apurar a disponibilidade do ambiente durante o período especificado. Demonstra a boa operação dos serviços dos serviços e soluções de TIC estando estes disponíveis e em boas condições de utilização para os usuários internos e externos dos serviços de TIC do MAPA. A disponibilidade dos serviços de TIC deve ser monitorada sob a perspectiva de uma solução composta por diversos componentes verificados sob a ótica do que pode indicar indisponibilidade para o usuário. Para cálculo da disponibilidade será considerada a operação 24x7x365, conforme necessidade dos serviços ou aplicação.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	Para os serviços críticos deve ser maior ou igual a 98,5% e para os serviços não críticos deve ser maior ou igual a 98%. O MAPA informará uma lista dos serviços críticos e dos não críticos. Observação: A lista dos serviços críticos e não críticos serão entregues ao licitante vencedor do pregão. (Horas Totais de Funcionamento no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) / (Horas Totais no Período - Horas de Manutenção Preventiva - Horas Indisponíveis Justificadas) x 100. <Deve-se considerar a média aritmética das disponibilidades de cada ativo/serviço.>
Instrumento de medição e acompanhamento	Ferramenta ITSM usada no MAPA (OTRS), Zabbix, Saiku e/ou outras que o MAPA achar necessária , inclusive podendo ser alteradas caso necessário.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS (Primeiro ao último dia de cada mês.)
Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.
Sanções	Redução de pagamento de acordo com o indicador B : 3 pontos para cada 0,25% fora da meta.
Observações	Descrito no tópico referentes às sanções. Faz parte dos Indicadores Gerais.

INDICADOR C - EFICÁCIA NO TRATAMENTO DOS CHAMADOS (REQUISIÇÕES, INCIDENTES, MUDANÇAS E PROBLEMAS)	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Apurar a eficácia da contratada na resolução de chamados. Maior ou igual a 95% dos chamados devem ser resolvidos eficazmente.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	(Total de chamados atendidos - Total de chamados reaberto) / Total de chamados atendidos) x 100. Observação: Serão considerados como atendidos TODOS os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução.
Instrumento de medição e acompanhamento	Ferramenta ITSM usada no MAPA (OTRS), Saiku e/ou outras que o MAPA achar necessária , inclusive podendo ser alteradas caso necessário.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS (Primeiro ao último dia de cada mês.)
Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.
Sanções	Redução de pagamento de acordo com o indicador C : 2 pontos para cada 0,25% fora da meta.
Observações	Descrito no tópico referentes às sanções. Faz parte dos Indicadores Gerais.

INDICADOR D - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado. Média das pontuações recebidas deve ser maior ou igual a 3,8.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento entre 1(pouco satisfeito) e 5(muito satisfeito), dentro do universo de pesquisa de recebidas.
Instrumento de medição e acompanhamento	Ferramenta ITSM usada no MAPA (OTRS) e/ou outras que o MAPA achar necessária , inclusive podendo ser alteradas caso necessário. Caso seja necessário, deve-se estabelecer procedimentos complementares visando garantir a medição eficaz do indicador de satisfação no atendimento, a exemplo: reenvio da pesquisa não respondida, notificação por e-mail e/ou inclusão de condição de abertura de novo chamado somente após a avaliação dos chamados abertos.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS (Primeiro ao último dia de cada mês.)
Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.
Sanções	Redução de pagamento de acordo com o indicador D : 1 ponto para cada 0,1 fora da meta.
Observações	Descrito no tópico referentes às sanções. Faz parte dos Indicadores Gerais.

INDICADOR E - ÍNDICE DE VINCULAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES/INCIDENTES/MUDANÇAS/PROBLEMAS À BASE DE CONHECIMENTO (OU SOLUÇÃO/BASE DE DADOS DE ERROS CONHECIDOS)	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento. 97% de TODAS as requisições/incidentes/mudanças/problemas vinculadas à base de conhecimento.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	(Total de chamados(requisições,incidentes,mudanças e problemas) com resolução vinculada à base de conhecimento / Total de requisições resolvidas) x 100
Instrumento de medição e acompanhamento	Ferramenta ITSM usada no MAPA (OTRS) e/ou outras que o MAPA achar necessária , inclusive podendo ser alteradas caso necessário.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS (Primeiro ao último dia de cada mês.)

Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.
Sanções	Redução de pagamento de acordo com o indicador E : 3 pontos para cada 0,25 fora da meta.
Observações	Descrito no tópico referentes às sanções.
INDICADOR F - TEMPO DE DEPLOYMENT	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Aferir o tempo de conclusão do deployment após a aprovação.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	90% de deployments executados com um período inferior a 1 hora. (Total de deployments executados no tempo mínimo exigido/ Total de deployments executados) x 100
Instrumento de medição e acompanhamento	Ferramentas de CI/CD.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS (Primeiro ao último dia de cada mês.)
Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.
Sanções	Redução de pagamento de acordo com o indicador F : 1 ponto para cada 0,25% fora da meta.
Observações	Descrito no tópico referentes às sanções.
INDICADOR G - TAXA DE FALHAS DE DEPLOYMENTS	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Aferir a quantidade de deployments mal sucedidos
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	Igual ou inferior a 15% de deployments mal sucedidos. (Total de deployments mal sucedidos/ Total de deployments executados) x 100
Instrumento de medição e acompanhamento	Ferramentas de CI/CD
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS (Primeiro ao último dia de cada mês.)
Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.
Sanções	Redução de pagamento de acordo com o indicador G : 1 ponto para cada 0,25% fora da meta.
Observações	Descrito no tópico referentes às sanções.
INDICADOR H - TAXA DE DEPLOYMENTS POR MEIO DE DEPLOYMENT PIPELINE DEFINIDOS	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Aferir a quantidade de deployments realizados por meio de processo automatizado de implantação.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	80% da quantidade de deployments realizados por meio de processo automatizado de implantação. (Total de deployments em DP/ Total de deployments executados) x 100
Instrumento de medição e acompanhamento	Ferramentas de CI/CD
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS (Primeiro ao último dia de cada mês.)
Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.
Sanções	Redução de pagamento de acordo com o indicador H : 1 ponto para cada 0,25% fora da meta.
Observações	Descrito no tópico referentes às sanções.
INDICADOR I - TEMPO DE RECUPERAÇÃO DE DEPLOYMENT	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Aferir o tempo de retorno às condições anteriores após detectado um deployment danificado.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	90% de deployments recuperados com um período inferior a 1 hora. (Total de deployments recuperados dentro do tempo máximo definido/ Total de deployments recuperados) x 100
Instrumento de medição e acompanhamento	Ferramentas de CI/CD
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS (Primeiro ao último dia de cada mês.)
Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.
Sanções	Redução de pagamento de acordo com o indicador I : 1 ponto para cada 0,25% fora da meta.
Observações	Descrito no tópico referentes às sanções.
INDICADOR J - TEMPO DE IMPLEMENTAÇÃO DE UMA MUDANÇA	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Aferir o tempo necessário para se implementar uma mudança no ambiente.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	96% das requisições de mudança (padrão, normal e emergencial) devem ser implementadas em no prazo acordado após a designação/aprovação efetiva. (Total de requisições de mudanças atendidas dentro do tempo máximo definido/ Total de requisições de mudanças) x 100
Instrumento de medição e acompanhamento	Ferramenta ITSM usada no MAPA (OTRS), Zabbix, Saiku e/ou outras que o MAPA achar necessária, inclusive podendo ser alteradas caso necessário.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS (Primeiro ao último dia de cada mês.)
Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.
Sanções	Redução de pagamento de acordo com o indicador J : 2 pontos para cada 0,25% fora da meta.
Observações	Descrito no tópico referentes às sanções.
INDICADOR K - TAXA DE COBERTURA DE TESTES	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Aferir o percentual de código implantado coberto por testes automatizados.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	Cobertura de 70% do código implantado. (Total de código implantado coberto por testes/ Total de código implantado) x100
Instrumento de medição e acompanhamento	Ferramentas de testes automatizados, Ferramentas de CI/CD
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS (Primeiro ao último dia de cada mês.)
Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.
Sanções	Redução de pagamento de acordo com o indicador K : 2 pontos para cada 0,25% fora da meta.
Observações	Descrito no tópico referentes às sanções.
INDICADOR L - TAXA DE IMPLANTAÇÃO DE CONTROLES DE SEGURANÇA	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Aferir a quantidade de controles de segurança implantados diante dos controles de segurança recomendados pelos frameworks.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	95% dos controles definidos pelo MAPA. (Total de controles de segurança implantados/ Total controles recomendados e estabelecidos pelo MAPA) x 100
Instrumento de medição e acompanhamento	Ferramentas de CI/CD, deployments pipeline e ferramentas de segurança automatizada.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS (Primeiro ao último dia de cada mês.)
Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.
Sanções	Redução de pagamento de acordo com o indicador L : 3 pontos para cada 0,25% fora da meta.
Observações	Descrito no tópico referentes às sanções.
INDICADOR M - ÍNDICE DE CHAMADAS TELEFÔNICAS ABANDONADAS	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Aferir se está ocorrendo muito abandono de ligações telefônicas.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	No máximo 4% das ligações podem ser abandonadas. (Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas) x100

Além desses indicadores, também estão previstos indicadores de qualidade adicionais, conforme citado abaixo:

INDICADOR M - ÍNDICE DE CHAMADAS TELEFÔNICAS ABANDONADAS	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Aferir se está ocorrendo muito abandono de ligações telefônicas.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	No máximo 4% das ligações podem ser abandonadas. (Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas) x100

Instrumento de medição e acompanhamento	Ferramentas de telefonia, OTRS ou outras necessárias.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS (Primeiro ao último dia de cada mês.)
Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido. Redução de pagamento de acordo com o indicador M : 2 pontos para cada 0,25% fora da meta.
Sanções	Descrito no tópico referentes às sanções.
Observações	Faz parte dos Indicadores de Níveis de Serviço
INDICADOR N - ÍNDICE DE CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM ATÉ 25 SEGUNDOS	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Apurar a porcentagem de atendimentos que acontecem em até 25 segundos.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	Maior ou igual a 95% de todas as ligações devem ser atendidas em até 25 segundos (Total de chamadas telefônicas atendidas em até 25 segundos / Total de chamadas telefônicas) x 100
Instrumento de medição e acompanhamento	Ferramentas de telefonia, OTRS ou outras necessárias.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS (Primeiro ao último dia de cada mês.)
Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido. Redução de pagamento de acordo com o indicador N : 2 pontos para cada 0,25% fora da meta.
Sanções	Descrito no tópico referentes às sanções.
Observações	Faz parte dos Indicadores de Níveis de Serviço
INDICADOR O - ÍNDICE DE INEFICÁCIA DA SOLUÇÃO	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 3 dias após a sua conclusão.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	No máximo 5% das demandas podem ser reabertas. (Total de reaberturas de demandas em até 3 dias após a conclusão / Total de demandas concluídas) x 100
Instrumento de medição e acompanhamento	Ferramenta ITSM usada no MAPA (OTRS), Zabbix, Saiku e/ou outras que o MAPA achar necessária, inclusive podendo ser alteradas caso necessário.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS (Primeiro ao último dia de cada mês.)
Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido. Redução de pagamento de acordo com o indicador O : 2 pontos para cada 0,25% fora da meta.
Sanções	Descrito no tópico referentes às sanções.
Observações	Faz parte dos Indicadores de Níveis de Serviço
INDICADOR P - ÍNDICE DE ROTATIVIDADE DE PESSOAL NOS ÚLTIMOS 03 MESES	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe da contratada.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	No máximo 5% de rotatividade. (Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses / Total de profissionais nos últimos 3 meses) x 100
Instrumento de medição e acompanhamento	Relatório da contratada e comprovação
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	Relatório a cada 03 meses
Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido. Redução de pagamento de acordo com o indicador P : 3 pontos para cada 0,25% fora da meta.
Sanções	Descrito no tópico referentes às sanções.
Observações	Faz parte dos Indicadores de Níveis de Serviço
INDICADOR Q - ÍNDICE DE CORRELAÇÃO DE INCIDENTE À PROBLEMA	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Apurar a relação entre incidentes e problemas. Problema é a causa desconhecida de um ou mais incidentes, ou seja, um incidente que não tem sua causa raiz identificada acaba se tornando um problema. Registrar problema para incidentes que não possuam causa raiz definida, bem como, não possuam um erro conhecido, uma solução de contorno ou uma solução definitiva para seu tratamento.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	No mínimo 97% dos incidentes que não possuam causa raiz definida, bem como uma solução definitiva para seu tratamento. (Total de incidentes relacionados à problema / Total de incidentes sem causa raiz definida(na prática são problema)) x 100
Instrumento de medição e acompanhamento	Ferramenta ITSM usada no MAPA (OTRS), Zabbix, Saiku e/ou outras que o MAPA achar necessária, inclusive podendo ser alteradas caso necessário.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS (Primeiro ao último dia de cada mês.)
Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido. Redução de pagamento de acordo com o indicador Q : 2 pontos para cada 0,25% fora da meta.
Sanções	Descrito no tópico referentes às sanções.
Observações	Faz parte dos Indicadores de Níveis de Serviço
INDICADOR R - QUANTIDADE DE PROBLEMAS ATENDIDOS DENTRO DO PRAZO	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade/Descrição	Apurar a quantidade de problemas atendidos dentro do prazo estabelecido. Índice de conclusão de investigação de causa raiz de problemas com proposta de solução adequada.
Meta a cumprir/Mecanismo de cálculo	Igual ou maior a 97% 97% de TODAS os problemas atendidos dentro do prazo (TOTAL de problemas de TODAS as severidades) atendidos dentro do prazo / Total de problemas abertos no período) x 100.
Instrumento de medição e acompanhamento	Ferramenta ITSM usada no MAPA (OTRS), Zabbix, Saiku e/ou outras que o MAPA achar necessária, inclusive podendo ser alteradas caso necessário.
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS (Primeiro ao último dia de cada mês.)
Faixa no ajuste no pagamento:	Redução de 0,1% sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 01 ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido. Redução de pagamento de acordo com o indicador R : 2 pontos para cada 0,25% fora da meta.
Sanções	Descrito no tópico referentes às sanções.
Observações	Faz parte dos Indicadores de Níveis de Serviço

7.3.3 - No cálculo de indicadores que possuam principal fator a disponibilidade, a apuração dos resultados deverá desconsiderar períodos de indisponibilidades justificados, tais como:

- A) Períodos de interrupção previamente acordados com o MAPA;
- B) Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);
- C) Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis ou de força maior (exemplo: desastres naturais, enchentes, terremotos ou calamidade pública);
- D) Falhas da infraestrutura que não aquela sob a responsabilidade da contratada;
- E) Falhas em serviços ou ativos de TIC que tenham sido causadas pela ação de servidores ou colaboradores do MAPA não relacionados à contratada;
- F) Outras eventualidades ocorridas durante a execução contratual mediante justificativa devidamente fundamentada da contratada.

7.4. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

7.4.1 - É fundamental que as atividades desenvolvidas pela contratada sejam catalogadas e evidenciadas. Para tanto, a contratada deve, desde o início da prestação de serviços, providenciar a revisão do catálogo de serviços caso o MAPA solicite, com todas as atividades que estão previstas neste Termo de Referência, bem como, as executadas no decorrer da vigência contratual.

7.4.2 - Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas, mantidas e atualizadas no sistema de gestão de serviços de TIC do MAPA e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas neste Termo de Referência.

7.4.3 - Toda a mudança aplicada no catálogo, incluindo os novos serviços de TIC que irão compô-lo, as atualizações em serviços de TIC que o integram, ou ainda a desativação de serviços, devem obrigatoriamente ser autorizados por um responsável ou comitê competente do órgão. Por fim, as alterações do Catálogo de Serviço deverão ocorrer por meio de aditivo contratual com as devidas justificativas até o limite de 25% do valor inicial atualizado do contrato, em conformidade com o disposto no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.4.4 - O catálogo de serviços encontra-se no anexo 14.

7.5. PROCEDIMENTO DE TESTES E INSPEÇÕES

o MAPA reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da contratada acolhê-las.

7.5.1. - ADOÇÃO DE FERRAMENTAS PARA ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES ESTABELECIDOS

Após a assinatura do contrato e indicação formal dos responsáveis pela gestão, fiscalização e pelo apoio à fiscalização, será elaborado documento com base no Modelo de Gestão com definição dos processos de fiscalização do contrato,

contendo a metodologia de fiscalização, os documentos ou as ferramentas, computacionais ou não, e controles adotados, recursos materiais e humanos disponíveis e necessários à fiscalização, entre outros.

7.5.2. - ORIGEM E FORMA DE OBTENÇÃO DAS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS À GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

Durante a execução contratual será mantido histórico de gestão do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução, por ordem histórica, a cargo do gestor do contrato com apoio do Fiscal Administrativo.

7.6. FIXAÇÃO DOS VALORES E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO/GLOSA NO PAGAMENTO

Nos termos do Anexo V da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a contratada:

- Não produziu os resultados acordados;
- Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- Deixou de utilizar os materiais e/ou recursos humanos exigidos para a execução do serviço e/ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

A aplicação de descontos/glosas em função do descumprimento de critérios de qualidade, avaliação de resultados e/ou níveis mínimos de serviço exigidos não concorre com a aplicação (concomitante ou não) das sanções administrativas previstas em contrato, inclusive daquelas previstas em função do reiterado descumprimento dos critérios de qualidade do serviço, sendo essa uma prerrogativa da Administração.

As reduções de pagamento de acordo com os indicadores de níveis de serviço já estão descritos em cada indicador, conforme tabelas do item 7.3.2

Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados no Sistema de Gestão de Serviços, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de Business Intelligence.

Além das reduções de valores relacionados aos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados da tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à contratada.

Caso a contratada decida por não alocar presencialmente a totalidade dos perfis aqui estimados no ambiente do MAPA, as glosas a pontuação para o cálculo da glosa será multiplicada por 5.

Se essa não alocação acima citada ocorrer nos três primeiros meses contratuais, ao invés de ser multiplicada por 5, a pontuação será multiplicada por 10.

TABELA 14 - REDUÇÃO NO PAGAMENTO DE ACORDO COM OS REQUISITOS GERAIS DO TERMO DE REFERÊNCIA			
REDUÇÃO DE 0,1% SOBRE O VALOR DO PAGAMENTO MENSAL DEVIDO PARA CADA 01 PONTO, LIMITADO A 30% DO VALOR TOTAL DEVIDO			
REDUÇÃO/GLOSA	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
01	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados.	Por ocorrência	50 pontos
02	Deixar de notificar incidentes repetitivos (aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos), quer tenham sido conhecidos através de monitoramento ou por notificações de usuários para a equipe da contratada.	Por ocorrência	05 pontos
03	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado pelo usuário ou registrá-lo de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	02 pontos
04	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa plausível / aceitável pelo MAPA.	Por ocorrência	02 pontos
05	Classificar um chamado incorretamente (incidentes, mudança e problemas)	Por ocorrência	01 ponto
06	Fraudar, manipular ou descaracterizar qualquer dos indicadores/níveis de serviço ou outras informações por quaisquer meios.	Por ocorrência de indicador/nível de serviço manipulado	50 pontos
08	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do MAPA por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Por ocorrência	100 pontos
09	Causar qualquer dano aos equipamentos do MAPA por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
10	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização.	Por ocorrência	15 pontos
12	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as políticas de segurança do MAPA	Por ocorrência	30 pontos
13	Deixar de comunicar o MAPA da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10 pontos
14	Deixar de cumprir e/ou programar rotinas de trabalho em conformidade com os processos de trabalho e normas e política de segurança da informação e comunicações do MAPA.	Por ocorrência	10 pontos
16	Não respeitar/cumprir o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por Requisição planejada	50 pontos
17	Deixar de participar, quando convocado(preposto e qualquer colaborador do contrato), de reuniões e eventos com equipes do MAPA ou outra contratada quando determinado.	Por ocorrência	10 pontos
19	Deixar de cumprir os requisitos de qualificação técnica dos profissionais.	por perfil profissional	20 pontos
20	Perder dados relacionados aos sistemas/recursos/serviços de TIC considerados como críticos.	por ocorrência	150 pontos
21	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital/termo de referência e não prevista nesta tabela, de forma recorrente(mais de 2 vezes), após formalmente notificada pelo MAPA.	por ocorrência	50 pontos
22	Não disponibilizar profissional caso o MAPA tenha mudado de tecnologia, por exemplo, mudança de Microsoft para Google recentemente. A contratada tem até 60 dias corridos para disponibilizar profissionais de acordo com as novas tecnologias usadas.	por perfil e ocorrência	25 pontos
23	Não cumprir os requisitos de identidade visual.	Por profissional/ocorrência	3 pontos
24	Descumprir os requisitos de reposição e/ou substituição dos profissionais da contratada.	por ocorrência	10 pontos
25	Não apresentar o termo de compromisso e os termos de ciência dos funcionários de todos os empregados na reunião inicial OU a cada vez que entrar um novo colaborador.	por ocorrência	50 pontos
26	Não realizar as reuniões periódicas de transferência de conhecimento conforme descrito neste TR (02 vezes por ano).	por ocorrência	50 pontos
27	Deixar de entregar base de dados/Documentação final de transição/finalização do contrato	por ocorrência	50 pontos
28	Perder dados relacionados aos sistemas/recursos/serviços de TIC considerados como não críticos.	por ocorrência	100 pontos
29	Deixar de executar procedimento de cópia de segurança (mesmo que sem chamado) relacionado a sistemas de informação/serviços classificados como críticos.	por ocorrência	150 pontos
30	Deixar de executar procedimento de cópia de segurança relacionado à sistema de informação/serviços não críticos, configurações, base de dados, logs ou outras informações de solução de TIC.	por ocorrência	50 pontos
31	Deixar realizar o tuning ou configuração adequada e recomendada em SGBDs prejudicando o desempenho ou causando impacto negativo nos serviços de TIC OU Executar scripts ou rotinas de sustentação de Bancos de Dados incompletos ou incorretos e que causem impacto nas operações de TIC ou nos serviços de TIC.	por ocorrência	25 pontos
32	32.1 Deixar de executar carga de dados nos SGBDs existentes, conforme necessidade do MAPA; 32.2 Deixar de prover migração de dados entre SGBDs distintos, conforme necessidade do MAPA; 32.3 Executar atividades nos SGBDs sem seguir as normas e procedimento de banco de dados vigentes no âmbito da contratada;	por ocorrência	10 pontos
33	Deixar de criar esteiras de automação de liberação de versões de softwares para os sistemas de informações do MAPA OU Deixar de desenvolver scripts que permitam a automatização da infraestrutura e integração com as técnicas e processos de DevOps.	Por mês	20 pontos
34	Deixar de apresentar documentação Mínima exigida até o 5º dia útil do mês subsequente da prestação de serviços.	por dia de atraso	20 pontos
35	Entregar produto, relatório, documento ou qualquer solicitação de informações feita pelo MAPA com informações imprecisas ou incompletas - (1ª entrega)	por produto	20 pontos
36	Deixar de propor ou aplicar patches de correções e atualizações lançados pelos fabricantes e/ou comunidades de sustentação (no caso de software livre), de soluções de softwares e/ou hardwares da infraestrutura de TIC.	por ocorrência	150 pontos
37	Deixar de implementar ou manter atualizadas rotinas de backup de configurações, logs, bases de dados e outras informações importantes de soluções de infraestrutura, referente à configuração do ambiente de TIC.	por ocorrência	150 pontos
38	Deixar de criar e implementar ou manter atualizadas, as rotinas e scripts de sustentação da infraestrutura de TIC do MAPA.	por ocorrência	25 pontos
39	Deixar de realizar vistoria técnica em salas de equipamentos, data center, sala cofre ou ambientes seguros.	Por ambiente não vistoriado e por ocorrência	10 pontos
40	Deixar de acompanhar visitas técnicas de fornecedores do MAPA em manutenções em ambientes seguros e salas cofre/segura.	por ocorrência	20 pontos
41	Deixar de orientar as equipes de operação da CONTRATADA quanto aos procedimentos de segurança da informação, gestão de serviços e operação dos serviços de TIC do MAPA.	por mês	20 pontos
42	Deixar de realizar o monitoramento proativo de ativos, serviços e outros itens de configuração ou deixar de configurar as ferramentas de monitoramento para que sejam emitidos eventos e alertas progressivos que permitam a prevenção de incidentes.	por ocorrência	10 pontos
43	Deixar de configurar as ferramentas de monitoramento para que efetue o start automático de processos em ferramentas de GSTI ou deixar de integrar e manter uma integração das ferramentas, que permita o start de processos de GSTI.	Por dia em que o sistema não estiver abrindo chamados automaticamente	15 pontos
44	Deixar de manter os painéis de monitoramento e dashboards das ferramentas de monitoração atualizados, em tempo real ou com informações desatualizadas e irrelevantes, em relação ao estado atual do monitoramento de ativos, serviços e outros itens de configuração.	por mês	30 pontos
45	Deixar de monitorar, medir, relatar ou repassar informações sobre o desempenho e números quantitativos e qualitativos de processos de GSTI e procedimentos da operação dos serviços.	por ocorrência	25 pontos
46	Deixar de relatar à CONTRATANTE, problemas e inconsistências relacionadas a acessos indevidos, acessos fora dos padrões recomendados e melhores práticas ou em não conformidade com as Normas e Política de Segurança da Informação e Comunicações do MAPA.	por ocorrência	50 pontos
47	Dimensionar incorretamente ou de forma insuficiente a capacidade de componentes, softwares, infraestrutura e serviços de TI, causando incidentes críticos na operação dos serviços de TIC.	por ocorrência	15 pontos
48	Deixar de incluir serviços de TIC ou outros itens de configuração nas ferramentas de monitoramento, desta forma, atingindo a disponibilidade dos indicadores de maneira erroneamente.	Por item de configuração e por dia fora do monitoramento	3 pontos
49	Deixar de participar de salas de crise para o tratamento de incidentes graves nas operações de TIC do MAPA.	por ocorrência	10 pontos
50	Resolver incidente sem consultar ou sem usar o conhecimento constante da Base de Dados de Erros Conhecidos(quando necessário), adequado para sua resolução.	por ocorrência	10 pontos

51	Deixar de apoiar, liderar e acompanhar mudanças nos Serviços de TIC e em outros itens de configuração que estão sobre o controle do processo de mudança e são operados pela CONTRATADA.	por mudança	10 pontos
52	Planejar incorretamente ou com falha de atividades as mudanças nos serviços de TIC e em outros ICs, de mudanças que dependam exclusivamente da CONTRATADA, causando a necessidade de rollback da mudança.	por ocorrência	20 pontos
53	Deixar requisições de mudança sem planejamento, sem execução ou pausadas sem a devida justificativa, não atendendo ao prazo solicitado pelo MAPA.	por ocorrência	15 pontos
54	Pausar atendimento de requisição de serviço utilizando recursos do processo (Pendente de informação do solicitante ou Pendente de fornecedor) que não se enquadrem corretamente com as informações da solicitação ou contexto do atendimento.	por ocorrência	5 pontos
55	Deixar de manter a documentação e os desenhos das topologias de redes do ambiente do MAPA atualizados e completos.	por ocorrência	25 pontos
56	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do MAPA	por ocorrência	5 pontos
57	Deixar de instalar, em equipamentos e sistemas, as atualizações de segurança disponibilizadas.	por ocorrência/equipamento/sistema	5 pontos
58	Deixar de proceder, no mínimo, uma vez no mês, testes de vulnerabilidades e intrusão na rede de dados, soluções, dispositivos, ativos, sistemas e infraestrutura que hospeda os serviços de TIC do MAPA. Não é um teste geral em todos os sistemas e ativos do MAPA, será definido um escopo em acordo com a contratada.	por ocorrência	50 pontos
59	Deixar de implementar patches de segurança e atualizações, disponibilizados pelo fabricante, ou recomendados por comunidades de gestão de infraestrutura, ou pelo MAPA, no parque de estações de trabalho e servidores, salvo por motivo justificado e aceito pelo MAPA.	por ocorrência	10 pontos
60	Deixar de informar ao MAPA deploy realizados em ambientes de produção que tenham causado degradação ou indisponibilidade do serviço.	por ocorrência	10 pontos
63	Não atualizar para as versões 4 e mais recentes, no que for possível, os itens que já são solicitados e utilizados pela itil v3 nesta contratação.	por mês	20 pontos
64	Não implementar o bot no whatsapp (chatbot) no ambiente do MAPA.	por mês	100 pontos

Outras glosas foram citadas ao longo deste termo de referência e também devem ser seguidas rigorosamente.

7.7. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A finalidade das sanções administrativas em licitações e contratos é reprová-la conduta praticada pelo sancionado, desestimular a sua reincidência, bem como prevenir sua prática futura pelos demais licitantes e contratados. As sanções podem ter caráter preventivo, educativo, repressivo ou visar à reparação de danos pelos responsáveis que causem prejuízos ao erário público. Trata-se, portanto, de um poder-dever da Administração que deve atuar visando impedir ou minimizar os danos causados pelos licitantes e contratados que descumprem suas obrigações.

As reduções previstas no período de adaptação não se estendem para as hipóteses de aplicação de sanções.

As sanções administrativas fixadas nas normas, aplicadas aos LICITANTES e CONTRATADOS, são as seguintes:

A) Advertência;

B) Multa;

C) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração por prazo não superior a 02 (dois) anos;

D) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

E) Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e o descredenciamento no Sistema de Cadastro de Fornecedores - SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

Comete infração administrativa e sujeita-se à aplicação das sanções acima descritas, nos termos da Lei nº 10.520/2002, aquele que:

A1) Não aceitar/retirar a nota de empenho, quando convocado tempestivamente;

B1) Apresentar documentação falsa;

C1) Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

D1) Ensejar o retardamento da execução do objeto;

E1) Não manter a proposta;

F1) Cometer fraude fiscal;

G1) Comportar-se de modo inidôneo.

A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993, e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784, de 29/01/1999.

Conforme previsto no art. 40 da Instrução Normativa nº 03, de 26 de abril de 2018, que estabelece normas para o funcionamento do Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais - SISG, as sanções descritas são passíveis de registro no SICAF.

O valor correspondente a qualquer multa aplicada à contratada, respeitado o princípio do contraditório e da ampla defesa, será descontado dos pagamentos a serem efetuados e da garantia contratual, devendo o remanescente – caso persista – ser recolhido pela contratada em favor do MAPA. Fica a contratada obrigada a comprovar o recolhimento mediante apresentação da cópia do recibo do depósito efetuado. Decorrido o prazo de 10 (dez) dias para recolhimento da multa, o débito será acrescido de 1% (um por cento) de juros de mora por mês/fração, inclusive referente ao mês da quitação/consolidação do débito, limitado o pagamento com atraso em até 60 (sessenta) dias corridos após a data da notificação e, após este prazo o débito poderá ser cobrado judicialmente.

7.7.1 - ADVERTÊNCIA

A ação de advertência consiste em uma comunicação formal à contratada, após a instauração do processo administrativo sancionador, advertindo-lhe sobre o descumprimento de obrigação legal assumida, cláusula contratual ou falha na execução do serviço ou fornecimento, determinando que seja sanada a impropriedade e, notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada.

7.7.2 - MULTA

A sanção de multa tem natureza pecuniária e sua aplicação se dará na gradação prevista neste instrumento quando houver atraso injustificado no cumprimento da obrigação contratual e em decorrência da inexecução parcial ou total do objeto da contratação nos termos do art. 86 e 87 da Lei nº 8.666 de 1993. As sanções de advertência, suspensão e inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com a multa, conforme § 2º do art. 87 de Lei nº 8.666, de 1993. As MULTAS serão aplicadas considerando os seguintes níveis de gradação:

TABELA 15 - NÍVEIS DE GRADAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE MULTAS			
GRAU DE INFRAÇÃO	GRAVIDADE	MULTA CORRESPONDENTE	LIMITE DE INFRAÇÕES POR VIGÊNCIA CONTRATUAL
1	Conduta indesejada, com baixo impacto na realização dos objetivos da contratação.	0,25% sobre o valor global do contrato.	Até 10 (dez) infrações, consecutivas ou não.
2	Conduta prejudicial, impacta a prestação dos serviços de maneira leve, mas não compromete a realização dos objetivos da contratação.	0,50% sobre o valor global do contrato.	Até 08 (oito) infrações, consecutivas ou não.
3	Conduta danosa, impacta a prestação dos serviços de maneira mediana ou compromete a realização dos objetivos da contratação.	1,00% sobre o valor global do contrato	Até 06 (seis) infrações, consecutivas ou não.
4	Conduta grave, compromete fortemente a realização dos objetivos da contratação.	3,00% sobre o valor global do contrato.	Até 01 (uma) infração.

Importante: Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual para o respectivo nível de gradação estabelecido, ou mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, o MAPA deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do contrato em função da inexecução total ou parcial do objeto, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis.

A contratada estará sujeita à aplicação de multa, de acordo com os respectivos níveis de gradação acima descritos, quando for observada a ocorrência dos seguintes eventos:

TABELA 16 - EVENTOS DE REFERENCIAL PASSÍVEIS DE APLICAÇÃO DE MULTAS		
ITEM	DESCRIÇÃO DO EVENTO INFRAACIONAL	GRAU DA INFRAÇÃO
A	Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação.	1
B	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, profissional que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil profissional e/ou deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo MAPA	2
C	Deixar de retirar na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, profissional que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou desacordo às normas internas estabelecidas pelo MAPA.	2
D	Utilizar as dependências e/ou os recursos do MAPA para fins estranhos à execução do objeto do contrato e/ou em desacordo com as instruções e normas internas do MAPA.	2
E	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto e/ou paliativo como por permanente e/ou deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude e/ou situação correlata.	2
F	Recusar-se a entregar ao MAPA qualquer documentação amparada pelo objeto do contrato e/ou prevista nas obrigações da contratada, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso. Assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa.	3
G	Recusar, suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado.	3
H	Destruir e/ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do MAPA e/ou expor o ambiente tecnológico do MAPA a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes.	3

I	Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual), quando o uso de tais equipamentos for necessário. Assim como permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais. Assim como não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário.	3
J	Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal do MAPA, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do contrato.	3
K	Deixar de cumprir horários relacionados à prestação ou requisitos de disponibilidade e/ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em contrato ou determinado, por escrito, pelo MAPA.	3
L	Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal do MAPA, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do contrato.	3
M	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do contrato e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica e/ou deixar de atender à requisito obrigatório do(s) serviço(s) contratado(s).	4
N	Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e na perda dos benefícios da contratação.	4
O	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo a se beneficiar de algo.	4
P	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços e monitoramento do ambiente tecnológico de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos níveis de serviço.	4
Q	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do contrato.	4
R	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada ou recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado. Ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas.	4

7.7.3 - SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DE PARTICIPAR EM LICITAÇÕES E IMPEDIMENTO DE CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A sanção de suspensão temporária de participar em licitações suspende o direito dos fornecedores dos procedimentos licitatórios promovidos no âmbito do órgão ou entidade responsável pela aplicação da sanção, por prazo não superior a 02 (dois) anos. A previsão legal está inserida no inciso III do art. 87 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

7.7.4 - IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DESCREDECIMENTO NO SICAF

A aplicação do impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Federal e o descredenciamento do SICAF, previsto neste item, são concomitantes. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no Art. 7º da Lei 10.520, de 7 de julho de 2002, impossibilitará o fornecedor de participar de licitações e formalizar contrato no âmbito interno do ente federativo que aplicar a sanção - União, Estado, DF ou Municípios. A aplicabilidade desta sanção é adstrita à modalidade Pregão, bem como nos contratos pactuados em decorrência das licitações realizadas nesta modalidade.

7.7.5 - DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE

A declaração de inidoneidade impossibilitará o fornecedor ou interessado de participar de licitações e formalizar contratos com todos os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A aplicação desta sanção é de competência exclusiva do Ministro de Estado, do Secretário Estadual ou Municipal, conforme o caso, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

8 - DO REAJUSTE DE PREÇOS

8.1 - Nos termos da legislação aplicável, em especial o art. 61 da Instrução Normativa nº 05/2017/SEGES, será admitido o reajuste de preços dos serviços nos contratos de prazo de duração (vigência) igual ou superior a um ano, com periodicidade de 12 meses entre cada reajuste, mediante a aplicação do índice de correção monetária setorial denominado "Índice de Custo da Tecnologia da Informação" (ICTI) do Instituto Brasileiro de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) ou outro índice específico ou setorial que venha a substituí-lo.

8.2 - Caso o índice estabelecido para reajuste venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

8.3 - O termo inicial do período de correção monetária (ou reajuste) é a data prevista para apresentação da proposta ou do orçamento a que essa proposta se referir ou, no caso de novo reajuste, a data a que o anterior tiver se referido. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas a partir da data-base para concessão do reajuste anual ou em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos reajustes futuros.

9 - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

Diante da recomendação da portaria SGD 6.432 no trecho

...“Recomenda-se adotar um prazo de vigência contratual mínimo de 24 meses para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuário de TIC”...

e do trecho retirado do Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação”11 versão 1.0, do TCU

...“Em alguns contratos, o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto (e.g. contratação de Service Desk), de modo que, se o período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, é aconselhável definir um período de vigência mais longo (e.g. dois ou três anos), bem como possibilidade de prorrogações (e.g. anuais).”...

9.1 - Diante da complexidade do objeto, bem como a racionalidade econômica que tal fixação representa, tempo elevado de imersão da contratada com objetivo de assimilar processos, estabelecimento de fluxos e regras de negócio, operacionalização de serviços, tempo de comissionamento e de eventual substituição dos recursos tecnológicos empregados, período de internalização dos processos e procedimento de gerenciamento de TIC do MAPA, a equipe de planejamento também conclui que 24 meses de período inicial de contrato é o melhor caminho. Isso evitará que com 03 meses logo após o período de adaptação, a futura equipe de fiscalização já não esteja fazendo um processo de renovação contratual.

9.2 - Portanto, diante dos fatos acima mencionados e complexidade técnica/logística, o prazo de vigência contratual será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, e poderá ser prorrogado mediante termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

10 - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

10.1 - A adequação orçamentária e o cronograma físico-financeiro contém a estimativa do impacto econômico-financeiro no orçamento do órgão ou entidade, com indicação das fontes de recurso e o cronograma de execução física e financeira, contendo o detalhamento das etapas ou fases da Solução a ser contratada, com os principais serviços ou bens que a compõe, e a previsão de desembolso para cada uma delas:

GRUPO	ITEM	SERVIÇO	NATUREZA DA DESPESA	Valor Mensal Máximo Estimado - 1º e 2º ANO (R\$)	Valor Estimado para 02 ANOS DE VIGÊNCIA
ÚNICO	01	Operação/Gerenciamento de infraestrutura de TIC.	33904011 / 33914011	R\$ 1.109.453,45	R\$ 26.626.882,74
	02	Atendimento aos usuários de TIC (Central de Serviços de TIC)	33904010 / 33914010		
	03	Atendimento aos usuários de TIC (Unidades Descentralizadas)	33904010 / 33914010		

-> Usando uma ESTIMATIVA de reajuste de 6,12% ao ano: (6,12% é a estimativa, pois foi considerada a variação média dos últimos 12 meses em porcentagem de janeiro de 2019 a julho de 2022). Em, suma, foram utilizados todos as variações nesses quase últimos 04 anos e chegou-se ao resultado aproximado de 6,12%. Lembrando que é uma estimativa de reajuste, não sendo direito adquirido da contratada.

GRUPO	ITEM	SERVIÇO	1º e 2º ANOS	3º ANO	4º ANO	5º ANO	TOTAL
ÚNICO	01	Operação/Gerenciamento de infraestrutura de TIC.	R\$ 26.626.882,74	R\$ 14.128.223,98	R\$ 14.992.871,29	R\$ 15.910.435,01	R\$ 71.658.413,02
	02	Atendimento aos usuários de TIC (Central de Serviços de TIC)					
	03	Atendimento aos usuários de TIC (Unidades Descentralizadas)					
TOTAL GERAL EM 05 ANOS							R\$ 71.658.413,02

11 -NATUREZA DO SERVIÇO, REGIME DE EXECUÇÃO E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

11.1 - NATUREZA DOS SERVIÇOS

11.1.1 - Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto Nº 9.507 de 21 de Setembro de 2018, constituindo-se em “ serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios ” à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

11.1.2 -Ainda, o objeto deste termo de referência se caracteriza como serviço de natureza continuada em função da sua essencialidade e habitualidade para o MAPA, ou seja, uma eventual paralisação desses serviços pode implicar sérios prejuízos às atividades do MAPA. Nos termos do art. 15 da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017, “os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”.

11.1.3 -Quanto ao tipo de serviço, em conformidade com o art. 1º da Lei nº 10.520/2002, com o Decreto nº 5.450/2005 e com o art. 14 da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017, o objeto pretendido enquadra-se como “SERVIÇO COMUM” por apresentar, independentemente de sua complexidade, “padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

11.1.4 -Por fim, a prestação de serviços não envolve “dedicação exclusiva de mão de obra” – nos termos do art. 17 da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017 – uma vez que a contratada poderá compartilhar os recursos humanos e materiais disponíveis para execução simultânea de outros contratos – embora para a execução de determinados itens do serviço seja exigida a Presencialidade do executor ,o atendimento aos requisitos de adequada capacitação profissional, entre outros. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

11.2 - REGIME DE EXECUÇÃO

A contratação para execução indireta de serviços será realizada pelo regime de “empregada por preço global”, quando se contrata a execução da obra ou do serviço por preço certo e total – conforme descrito na alínea a do inc. VIII do art. 6º da Lei nº 8.666/1993.

11.2.1 - CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Na forma do art. 23 da IN SGD/ME nº 01/2019, são apresentados a seguir os critérios técnicos de julgamento das propostas para a fase de SELEÇÃO DO FORNECEDOR, observando-se as disposições normativas e legais aplicáveis às contratações públicas de TI.

11.2.1.1 - MODALIDADE, TIPO DE LICITAÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

Considerando a natureza dos serviços e o disposto no § único do art. 25 da IN SGD/ME nº 01/2019, a licitação será realizada na modalidade Pregão Eletrônico do tipo Menor Preço Global observando, como critério de julgamento, o preço global.

11.2.1.2- JUSTIFICATIVA PARA A APLICAÇÃO DO DIREITO DE PREFERÊNCIA E MARGENS DE PREFERÊNCIA

Será garantido o direito de preferência em conformidade com o disposto no art. 5º do Decreto nº 8.538/2015, que assegura as Microempresas e Empresas de Pequeno Porte o direito de preferência nas contratações públicas. Entretanto, microempresas e empresas de pequeno porte tem, respectivamente, faturamento anual de até 360 mil e de até 4,8 milhões. Esta contratação ultrapassa o valor, sendo assim, não há como estabelecer critérios de preferência para microempresas nem empresas de pequeno porte.

11.2.1.3- CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO

Para fins de habilitação técnica, será requerida das empresas licitantes, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de documentação que comprove o atendimento aos critérios listados a seguir:

A) Apresentação de atestados de capacidade técnica, nos termos do item A1.

B) Realização de vistoria técnica no ambiente do MAPA, nos termos do item B1 ou declaração de que abre mão da vistoria; e

C) Apresentação de Proposta de Preços, nos termos do item C1 .

A1 - COMPROVAÇÃO DA CAPACIDADE TÉCNICA

Para efeito de qualificação técnica, a LICITANTE deve demonstrar sua aptidão e capacidade técnico-operacional para a execução do OBJETO mediante comprovação de prestação bem-sucedida de serviços em características e quantidades compatíveis com a presente licitação, mediante apresentação de um ou mais Atestado(s) de capacidade técnica. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverão comprovar o atendimento aos seguintes requisitos abaixo.

1. Execução de serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC (3º nível), envolvendo no mínimo:

- Monitoramento de ambiente de TIC, na modalidade NOC (Network Operations Center) com cobertura 24x7x365;
- Monitoramento e configuração de ferramentas de Segurança da Informação (antivírus, antispam, firewall, proxy, filtro de conteúdo etc.) em um único ambiente de TIC com cobertura de, no mínimo, 2.000 (duas mil) estações de trabalho;
- Administração, configuração, operação e manutenção de ambientes de TIC híbridos – compostos por soluções integradas de datacenter físico, virtualização e cloud computing (nuvem);
- Serviços de suporte na área de infraestrutura com “acordo de nível de serviços” , garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos, não inferior a 97,0%;
- Administração, configuração, operação e manutenção de sistemas operacionais em ambiente com, no mínimo, 150(Cento e Cinquenta) servidores Linux;
- Administração, configuração, operação e manutenção de Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) em pelo menos duas tecnologias a seguir: Microsoft SQLServer, Oracle, MySQL, Mongo DB e PostgreSQL em ambiente de alta disponibilidade;
- Administração, configuração, operação e manutenção de sistema de correio eletrônico (e-mail) Google ou correlato com, no mínimo, 3.000 (Três mil) caixas postais;
- Implantação, administração, configuração, operação e manutenção de ambiente virtualizado de alta disponibilidade com, no mínimo, 20 (Vinte) servidores de rede físicos e 100 (Cem) máquinas virtuais;
- Administração, configuração, operação e manutenção de soluções de armazenamento (storage) com, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) TB de capacidade de armazenamento;
- Administração, configuração, operação e manutenção de solução de backup e restauração de dados; e
- Administração, configuração, operação e manutenção de redes corporativas WAN/MPLS e redes locais VPN.
- Experiência na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta Zabbix.
- Configuração, administração, gerenciamento e sustentação de Central de Comunicação baseada na tecnologia VoIP plataforma Avaya ou similar;
- Instalação, configuração e administração de ambientes e servidores de virtualização VMware/correlato.
- Experiência na Administração, configuração, operação e sustentação de serviços baseados em Nuvem (Infrastructure as a Service - IaaS, Platform as a Service – PaaS ou Software as a Service - SaaS).
- Experiência com migração de ambiente de hospedagem próprio (on-premises), com no mínimo 5 (cinco) máquinas virtuais e de no mínimo 2 (duas) instâncias de banco de dados (SQL Server/correlato) para ambiente em nuvem pública (Google/Amazon/Huawei/Azure).
- Desenho, definição de arquitetura e implantação de ambiente de cluster de containers Kubernetes com gerenciadores Rancher e/ou OKD (Open Shift). Serviços de criação de componentes em containers de aplicação utilizando ferramenta de automatização para geração de builds e controle de versão, incluindo binários, configurações, parâmetros de sistemas e imagens de container.

2. Execução de serviços de suporte a usuários de TIC, na modalidade Central de Serviços de TIC (1 e 2º níveis), envolvendo no mínimo:

- Operação de Central de Serviços de TIC em nível nacional com abrangência simultânea de, no mínimo, 13 (Estados e DF) diferentes Unidades em todas as regiões geográficas brasileiras, com cobertura de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TI, utilizando ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC;
- Suporte técnico a parque composto por, no mínimo, 3.000 (três mil) usuários de rede, com no mínimo 1.000 (mil) para um único ambiente de TI (será aceito o somatório de contratos simultâneos), utilizando ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC;
- Atendimento a suporte a serviços informatizados por meio do Centro de Serviços (Service Desk), com atendimento de 1º nível e 2º nível que compreenda suporte presencial e remoto, e com estabelecimento de indicadores de atendimento, durante um período mínimo contínuo, na mesma empresa, de 1 (um) ano, com um mínimo mensal médio de 3.000 (três mil) chamados (dentre requisições, incidentes e/ou problemas).
- Suporte remoto e local a, no mínimo, 3.000 (Três mil) estações de trabalho entre desktops e laptops;

3. Prestação de serviços de Central de Serviços de TIC e Gerenciamento de Infraestrutura de TIC baseados nas melhores práticas do modelo ITIL, preferencialmente alinhados à versão ITIL V3/superior ou de acordo com a norma ISO/IEC-20000, com execução de, no mínimo,06 processos de gerenciamento de serviços ITIL v3 OU SUPERIOR.

4. Entregar declaração de que, caso seja o licitante vencedor e não pretender manter a alocação dos profissionais no ambiente do MAPA, irá providenciar um ponto de presença (filial, escritório ou representação) no Distrito Federal em até 1 (um) mês após a assinatura do contrato.

5. Possuir experiência comprovada na instalação, configuração, parametrização, customização, operação e manutenção de solução de gerenciamento de serviços de TIC – compatível com os requisitos especificados para a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (cfe. ANEXO 1) a ser adotada na presente contratação.

5.1 - Prestação de serviços (Implantação, configuração e customização) de Central de Serviços de TIC e Gerenciamento de Infraestrutura de TIC, processos e fluxos operacionais para gerenciamento do ciclo de vida de serviços seguindo as melhores práticas do modelo ITIL v3 ou superior, contendo minimamente os seguintes processos(práticas) customizados na ferramenta de ITSM, **sendo eles:**

- Cumprimento de Requisição/ Gerenciamento de requisição de serviço
- Gerenciamento de incidentes
- Gerenciamento de problemas
- Gerenciamento de Mudanças/Habilitação de Mudanças
- Gerenciamento do Conhecimento/Gestão do Conhecimento

6 - Implantação, implementação, customização, configuração, sustentação e administração de ferramenta de ITSM, configurada e integrada, à solução de BI (*Business Intelligence*), tais como SAIKU ou outra correlata, gerando relatórios para análise de dados e relatórios de desempenho.

7 - Possuir solução de telefonia com suporte CTI (Computer Telephony Integration), recursos de PABX, URA (Unidade de Resposta Auditável) e DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e sistema eletrônico de gravação dos atendimentos telefônicos com, ao menos, as seguintes funcionalidades:

- Emissão de relatórios desempenho dos atendimentos: tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, taxa de abandono etc.
- gravação de atendimentos com armazenamento e recuperação dos áudios por até 06 (seis) meses;
- supervisão remota de atendimento on-line;
- menus auditáveis operados por comandos enviados pelo teclado telefônico e facilidade “cut-thru”;
- Automações dos chamados derivados por e-mails;
- Portal customizado orientado para o usuário final que permita sua interação com o Service Desk na busca de artigos de conhecimento para autosserviço;

8 - Comprovar atuação na com implantação de funcionalidades de *Contact Center* contendo, ao menos:

- Campanhas no início da ligação - URA;
- Caixas Postais (para retomada de ligações);
- Pesquisa de Satisfação;
- Script de atendimento personalizado;
- Permitir chat entre agentes e supervisores;
- Relatórios personalizados;
- Abertura de chamados no momento da ligação;
- Dashboard em tempo real
- Gravação de tela durante atendimento;
- Integração com ITSM;
- Gravação de ligações;
- Gravação de ligações com identificador personalizado do chamado;
- Atendimento Receptivo e Ativo;
- Análise do atendimento em tempo real;
- Monitoramento dos PAs em tempo real para acompanhamento com relatórios;

- Implementação de solução de Chatbot integrável à ferramenta ITSM;

9 - Comprovar a instalação, customização, configuração, administração de ferramenta de monitoramento Zabbix, com disponibilização de dashboards e relatórios de performance e disponibilidade de IC's, serviços e aplicações monitoradas, incluindo, mas não se limitando, a integração com solução de gerenciamento de serviços (ITSM) e solução de gerenciamento de configuração e ativos de serviços;

10 - Implantação, configuração, planejamento, de solução para gerenciamento e orquestração automática de máquinas virtuais implementada e gerenciada pela solução de virtualização, de forma conjunta e integrada, para suportar o provimento automatizado de servidores virtuais com sistemas operacionais nas plataformas Windows, Oracle Linux, Debian e seus derivados, integrando ainda, ambientes de armazenamento de dados, gerenciamento de containers (Docker, OpenShift e Kubernetes). Execução de práticas DevOps com implantação de esteira DevOps, elaboração de planejamento, análise, implantação, suporte, monitoramento de ambiente orquestrado com utilização baseada nas seguintes ferramentas: Jenkins, Git, Nexus. Implementação de cluster para Docker, tendo em vista entregar ganhos em desempenho, escalabilidade e agilidade no processo de deploy dos Sistemas Institucionais.

11 - Proteção e Privacidade de Dados Pessoais - experiência com adequação de processos, documentos e práticas que atendam aos requisitos da LGPD, ações de sensibilização e treinamento de colaboradores, levantamento dos processos que tratam dados pessoais e inventário de dados pessoais e a elaboração de um plano de ação para estabelecer outras ações que demonstrem as boas práticas de governança e segurança da informação, com base à Lei 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), visando a preparação tecnológica para a organização.

Os atestados de capacidade técnica também devem obedecer ao seguinte:

- Os atestados devem evidenciar explicitamente a execução de objeto compatível ao objeto da presente contratação, apresentando a descrição pormenorizada de softwares e ferramentas utilizadas, bancos de dados, sistemas operacionais, arquiteturas, informações do contrato vinculado, vigência e duração da prestação dos serviços.
- Os atestados devem conter explicitamente a identificação dos contratos e o(s) período(s) a que se referem os serviços executados, compreendendo a prestação dos serviços no interstício mínimo de 12 (doze) meses consecutivos, podendo considerar contratos já executados ou em execução;
- A licitante vencedora deverá ter **tecnologia da informação** como atividade econômica principal e secundárias.
- Será admitido o somatório de atestados para comprovar a capacidade técnico-operacional do licitante desde que comprovada a execução simultânea dos serviços atestados;

A critério do MAPA, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a objetivo de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) atestado(s) de capacidade técnica entregue(s) – nos termos do §3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993. Assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho. Porém, não serão executadas diligências para acrescentar informações obrigatórias ausentes no(s) atestado(s) apresentado(s).

A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) atestado(s) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, sofrer diligências, ou a constatada inexistência das informações atestadas, o(s) ATESTADO(S) será desconstituído – o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão admitidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial (Grupo de empresas mantido sob a direção, controle ou administração de outra, embora tendo, cada uma delas, personalidade jurídica própria e autonomia individual, constituindo grupo industrial, comercial ou de qualquer outra atividade econômica) da empresa proponente. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da contratada proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente.

Ainda, com respeito aos Atestados de capacidade técnica:

- Devem estar relacionados ao objeto da licitação;
- Devem ser pertinentes e compatíveis às características, quantidades e aos prazos exigidos na licitação;
- Poderão ser fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com correta identificação do emissor;
- Devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;
- Devem estar assinados por quem tenha competência para expedir-los, tais como representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante (sem se limitar a esses);
- Devem conter identificação clara e suficiente do Atestante;
- Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição.

B1 - VISTORIA TÉCNICA

Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, faculta-se ao licitante realizar vistoria nas instalações dos locais de execução dos serviços presenciais, acompanhado por servidor designado para esse fim.

Quando autorizadas, as vistorias técnicas poderão ser realizadas de segunda à sexta-feira, no horário entre 09:00 às 12:00 / 14:00 às 18:00, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61) 3218-2208 ou através do e-mail cosup.dti@agro.gov.br.

O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. Para a realização da vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

Para fins de qualificação técnica a realização da vistoria técnica deverá ser comprovada mediante apresentação pelo licitante, junto com os demais documentos de habilitação técnica, de Declaração de vistoria assinada pelo servidor responsável, conforme item 3.3 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05/2017.

Na vistoria técnica serão apresentadas aos licitantes as seguintes informações – cujo nível de sensibilidade ou detalhamento não permitem sua divulgação junto a esse termo de referência:

- Detalhamento do ambiente tecnológico e de infraestrutura de TIC do MAPA;
- Detalhamento do ambiente físico da infraestrutura de TIC do MAPA;
- Dados brutos e consolidados contendo o histórico do serviço de suporte a usuários e sustentação de infraestrutura acumulados durante a execução do contrato atualmente vigente;
- Eclarecimento de eventuais dúvidas e questionamentos elaborados pelos licitantes acerca do presente termo de referência e das demais informações prestadas durante a vistoria técnica.

Considerando a jurisprudência recente do Tribunal de Contas da União (TCU), tais como o Acórdão nº 730/2019-Plenário, fica franqueado aos LICITANTES a alternativa de apresentação de Declaração de opção por não realização de vistoria, sem prejuízo à consecução do OBJETO.

C1 - PROPOSTA DE PREÇOS

A proposta de preços deverá ser apresentada de acordo com o modelo do anexo 13. A proposta técnica e de preços deverá ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

A licitante deverá declarar, no momento de sua proposta, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação, atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, e também cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços, tais como transporte, seguros, salários, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, taxas de contribuição, tarifas públicas e quaisquer outros custos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes aos profissionais designados para a prestação dos serviços, tais como deslocamentos, hospedagens, treinamentos etc.

A PROPOSTA deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados no termo de referência.

Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas Licitantes tornem o contrato inexequível em todas ou em parte das exigências de cumprimento de obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá à contratante, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas Licitantes a demonstração de exequibilidade do contrato. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão do MAPA a respeito da desclassificação da proposta. Caso a demonstração da exequibilidade seja insuficiente, o MAPA poderá adotar os procedimentos previstos no Anexo II da IN Nº 05/2017 - SLTI/MPOG.

A comprovação da capacidade de atendimento a este percentual representa o mínimo razoável e compatível, em quantidades e características, para demonstrar a capacidade técnica do futuro fornecedor em prestar a integralidade dos serviços, de forma simultânea, assegurando a quantidade necessária de recursos e pessoas qualificadas para atendimento ao volume previsto nesta contratação, com garantia da qualidade e dos níveis mínimos de serviço desejados, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei nº 8.666/93, sendo permitido o somatório de atestados, conforme já exposto.

11.3 - CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DE HABILITAÇÃO

A licitante será considerada tecnicamente habilitada se restar inequivocamente comprovado atender integralmente ao disposto nos critérios técnicos de habilitação, dessa forma:

- Tenha apresentado proposta de preços em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item C1;
- Tenha apresentado DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA ou DECLARAÇÃO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no item B1.
- Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional através da apresentação de ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que atendam aos requisitos estabelecidos no item A1.

A LICITANTE será considerada inabilitada caso não comprove inequívoco atendimento aos critérios técnica de habilitação e/ou deixe de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação e/ou apresente documentos em desacordo com o estabelecido, não se admitindo complementação posterior (exceto àquelas requisitadas em procedimento de DILIGÊNCIA). Durante a avaliação documental poderá o MAPA solicitar prazo adicional com o objetivo de promover análise minuciosa dos documentos apresentados.

12 – DEMAIS CONDIÇÕES GERAIS

12.1 - PROPRIEDADE INTELECTUAL

12.1.1 - Todo software/sistema e seus componentes eventualmente desenvolvidos pela contratada para o ambiente do MAPA (exceto aqueles já cobertos por direitos de propriedade), assim como sua documentação e demais artefatos, deverão ser entregues ao MAPA, que terá o direito de propriedade irrestrito sobre eles, sendo vedada qualquer comercialização por parte da contratada, em aderência à IN SGD/ME nº 01/2019, que dispõe sobre a contratação de serviços de TIC.

12.1.2 - É de responsabilidade exclusiva da contratada a aquisição de softwares e componentes adicionais de apoio à execução dos serviços além daqueles disponibilizados pelo MAPA em seu ambiente, não havendo qualquer responsabilidade reversa ao MAPA concernente a custos de licenciamento, titularidade dos direitos de propriedade e outros direitos de propriedade intelectual sobre os programas.

12.2 - PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS E SUBCONTRATAÇÃO**12.2.1 - É vedado a subcontratação total ou parcial do objeto**

- A vedação de que trata o item anterior, no caso da presente contratação, se deve ao fato de que não há como delimitar parcelas do objeto separadas do núcleo principal, constituído pelas atividades descritas no catálogo de serviços. Sua execução deve estar sob a responsabilidade direta da contratada, de maneira a mitigar dificuldades em se delimitar responsabilidades em caso de descumprimento de cláusulas contratuais e níveis mínimos de serviço.

12.2.2 - É vedada a participação de empresas em consórcio na licitação

- A vedação de empresas em consórcio não acarretará em restrição à competitividade, pois constatou-se a existência no mercado de diversas empresas prestadoras dos serviços objeto desta contratação, que encontram-se aptas a atender as exigências de habilitação previstas neste Termo de Referência, de modo que ao permitir a reunião de empresas em consórcio poderia estar restringindo a competitividade, ao possibilitar que empresas aptas à execução do objeto se reúnam e deixem de concorrer entre si.

12.3 - ALTERAÇÃO SUBJETIVA

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/por outra pessoa jurídica, desde que:

- A empresa que passar a responder perante a Administração, esteja apta a realizar os serviços, a contento, respeitando todas as condições de habilitação e qualificação exigidas durante toda a execução contratual, na forma do art. 55, inc. XIII, da Lei 8.666/93, sem que haja quaisquer alterações das condições e cláusulas originalmente estipuladas;
- A alteração subjetiva contratual a ser realizada, não altere ou prejudique a execução do objeto do contrato, nem enseje prejuízos ao MAPA, especialmente, ao interesse público envolvido;
- Respeitado o princípio da moralidade, uma vez que a transferência da titularidade do objeto do contrato (ou simplesmente de direitos e obrigações assumidos) deve envolver conduta ética de todas as partes envolvidas, sem deixar margem a questionamentos e dúvidas futuras.
- A possibilidade de alteração subjetiva esteja prevista em edital ou no contrato, ou que seja expressamente anuída pela Administração MAPA, sendo que a análise para a referida anuência deve se dar sob o aspecto do interesse público almejado, economicidade e também sob a roupagem da oportunidade e conveniência;

12.4 - VEDAÇÕES EXPRESSAS

12.4.1 - É vedado à contratada, na execução dos serviços contratados, diligenciar por motivação própria junto às áreas requisitantes do serviço no MAPA com o objetivo de angariar demandas para seus serviços e/ou influenciar indevidamente escolhas quanto a tecnologias, métodos e ferramentas para execução dos serviços.

12.4.2 - Ainda, considerando o teor do §1º do art. 3º do Decreto nº 9.507/2018, é vedado ao MAPA transferir à contratada a responsabilidade para a realização de atos administrativos ou para a tomada de decisão.

12.5 - GARANTIA CONTRATUAL

12.5.1 - O início da execução contratual só ocorrerá mediante a apresentação da garantia, dentre uma das modalidades definidas no § 1º do art. 56, da Lei nº 8.666/93 e em até 10 (dez) dias úteis da assinatura da avença contratual.

12.5.2 - O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da Administração MAPA.

12.5.3 - A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o MAPA a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

12.5.4 - 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/MPDG nº 5/2017. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

a) Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

b) Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.

12.5.5 - A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria. O garantidor não é parte legítima para figurar em processo administrativo instaurado pelo MAPA com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada (cfe. IN nº 05/2017).

12.5.6 - A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do MAPA. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo MAPA, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

12.5.7 - No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada.

12.5.8 - o MAPA executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria. Será considerada extinta a garantia:

a) 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 MAPA, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

b) 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 "h" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 05/2017.

12.5.9 - A contratada autoriza o MAPA a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste termo de referência e no contrato.

13 – CASOS OMISSOS

12.1 - Em nenhuma hipótese os LICITANTES e/ou a futura contratada poderão alegar o desconhecimento das condições para a perfeita compreensão do objeto, o cumprimento das exigências de habilitação e/ou a integral execução contratual nos termos previstos neste instrumento, em seus encartes e no contrato. O MAPA reserva para si o direito de corrigir eventuais erros de digitação, compilação ou transcrição de informações concernentes a esse documento e a seus anexos.

14 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

14.1 - Esta contratação de serviços técnicos especializados de operação/gerenciamento de infraestrutura de TIC, atendimento aos usuários de TIC e melhoria contínua evolutiva (projetos) para os ambientes de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC do MAPA em Brasília e demais unidades descentralizadas é regido pela adoção de pagamento fixo mensal associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal dos Serviços, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP.

14.2 - A documentação e demonstração dos procedimentos e métodos adotados na realização de pesquisa de preços para obtenção de mapa de pesquisa salarial e do fator-k limite adotados na estimativa do valor mensal de contratos que utilizam o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de TIC instituído pela Secretaria de Governo Digital está disponível na íntegra no site : " <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/modelo-de-contratacao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic> " .

14.3 - O mapa de pesquisa salarial é um documento que compõe modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, buscando suprir a necessidade de realização de preços dos órgãos e entidades para o objeto em questão. O mapa de pesquisa salarial, que resultou nos salários base, disponíveis na portaria SGD/ME N°6432, de 15 de junho de 2021 em seu anexo II e utilizados para a composição de preço desta contratação, está no SEI N° [21688794](#).

14.4 - Com as recentes orientações advindas dos acordãos Nº 2.037/2019 TCU-Plenário e Nº1.508/2020 TCU-Plenário para a Secretaria de Governo Digital-SGD, busca-se com a nota metodológica (SEI Nº [21847813](#)) a definição de um mapa de pesquisa salarial e de um fator k de referência para os contratos de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, assegurando maior robustez e transparência ao processo de formação de preços, bem como induzir as melhores práticas na definição e estimativa do valor de referência na pesquisa salarial.

14.5 - Desta forma, além de atender as orientações do TCU na mitigação dos riscos relacionados à sobrepreço e superfaturamento e utilizando um modelo de referência para contratações deste tipo de serviço, a SGD como órgão central do SISP, busca trazer uma simplificação dos parâmetros para a realização de pesquisa de preços, nos termos da Instrução Normativa Nº73, de 05 de agosto de 2020.

14.6 - Assim, com o atendimento dos acordãos supracitados, fica demonstrada a razoabilidade dos preços de referência para esta contratação, conforme abaixo:

PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO							
GRUPO	ITEM	CATEGORIA DE SERVIÇO			FATOR K	2,35	
		PERFIL	Salário de referência (A)	Quantidade (B)		Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = B x C)
ÚNICO	Item 02 - Operação/Gerenciamento de Infraestrutura de TIC	Administrador de Sistemas Operacionais Pl	R\$ 4.787,76	5	R\$ 11.251,24	R\$ 56.256,18	R\$ 1.350.148,32
		Administrador de Sistemas Operacionais Sr	R\$ 8.341,05	6	R\$ 19.601,47	R\$ 117.608,82	R\$ 2.822.611,32
		Analista de Suporte Computacional Pl	R\$ 4.475,40	2	R\$ 10.517,19	R\$ 21.034,38	R\$ 504.825,12
		Analista de Suporte Computacional Sr	R\$ 6.590,90	2	R\$ 15.488,62	R\$ 30.977,23	R\$ 743.453,52
		Analista de Redes e de Comunicação de Dados-Pleno	R\$ 4.897,29	3	R\$ 11.508,63	R\$ 34.525,89	R\$ 828.621,47
		Analista de Redes e de Comunicação de Dados-Sênior	R\$ 7.105,84	3	R\$ 11.698,72	R\$ 50.096,17	R\$ 1.202.308,13
		Analista de Sistemas de Automação Sr	R\$ 5.036,89	3	R\$ 11.836,69	R\$ 35.510,07	R\$ 852.241,79
		Analista de Sistemas de Automação Pl	R\$ 8.141,81	3	R\$ 19.133,25	R\$ 57.399,76	R\$ 1.377.594,25
	Administrador de Banco de Dados Pl	R\$ 6.506,01	2	R\$ 15.289,12	R\$ 30.578,25	R\$ 733.877,93	

	Administrador de Banco de Dados Sr	R\$ 9.929,10	3	R\$ 23.333,39	R\$ 70.000,16	R\$ 1.680.003,72
	Administrador de Segurança da Informação PI	R\$ 7.257,31	2	R\$ 17.054,68	R\$ 34.109,36	R\$ 818.624,57
	Administrador de Segurança da Informação Sr	R\$ 11.581,68	3	R\$ 27.216,95	R\$ 81.650,84	R\$ 1.959.620,26
	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 16.582,20	2	R\$ 38.968,17	R\$ 77.639,34	R\$ 1.870.472,16
	Gerente de segurança da informação	R\$ 18.369,88	1	R\$ 43.169,22	R\$ 43.169,22	R\$ 1.036.061,23
Item 02 - Atendimento aos usuários de TIC	Técnico de Suporte de TI - DF Jr	R\$ 1.347,18	10	R\$ 3.165,87	R\$ 31.658,73	R\$ 759.809,52
	Técnico de Suporte de TI - DF Pl	R\$ 1.798,48	10	R\$ 4.226,43	R\$ 42.264,28	R\$ 1.014.342,72
	Técnico de Suporte de TI - DF Sr	R\$ 2.635,52	10	R\$ 6.193,47	R\$ 61.934,72	R\$ 1.486.433,28
	Gerente de Suporte de TIC	R\$ 9.632,96	3	R\$ 22.637,46	R\$ 67.912,37	R\$ 1.629.896,83
	Técnico de Suporte de TI - Unidades Descentralizadas do MAPA PI	R\$ 1.798,48	39	R\$ 4.226,43	R\$ 164.830,77	R\$ 3.955.936,61
Quantitativo Total Equipe			112	Custo Total mensal ESTIMADO/MÁXIMO R\$ 1.109.453,45		Custo Total 24 meses ESTIMADO/MÁXIMO R\$ 26.626.882,74
VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO PARA 24 MESES (ITENS 01 A 03)			R\$ 26.626.882,74 (Vinte e seis milhões, seiscentos e vinte e seis mil , oitocentos e oitenta e dois reais e setenta e quatro centavos)			

15 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

15.1 - O presente termo de referência foi elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação – instituída pela Portaria CGQ/MAPA nº 1, de 22 de fevereiro de 2022 (SEI Nº 20300653) – em harmonia com a legislação e a partir do Estudo Técnico Preliminar, contendo todos os requisitos normativos aplicáveis.

15.2 - Dessa forma, em conformidade com o disposto no §6º do art. 12 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 4 de abril de 2019, abaixo assinam o Integrante Técnico, o Integrante Requisitante e o Integrante Administrativo que compõem a Equipe de Planejamento da Contratação, a autoridade máxima da área de TIC e a autoridade competente, manifestando a aprovação ao teor desse documento.

<i>Assinado Eletronicamente</i> Integrante Requisitante MARCO ANTÔNIO BITTENCOURT SUCUPIRA COORDENADOR GERAL DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE TIC Matrícula: 00023806	<i>Assinado Eletronicamente</i> Integrante Técnico MARCELO DE OLIVEIRA RODRIGUES COORDENADOR DE SERVIÇOS DIGITAIS E SUPORTE DE TIC Matrícula: 0002133	<i>Assinado Eletronicamente</i> Integrante Administrativo CARLA CRISTIANE DE ABREU OLIVEIRA CHEFE DE SERVIÇO Matrícula: 03111110
--	---	--

Aprovo o termo de referência em questão,

Autoridade Máxima da Área de TIC <i>Assinado Eletronicamente</i> BRUNO HENRIQUE DOS SANTOS REBELLO DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO-DTI Matrícula: 1712134

LISTA DE ANEXOS

- ANEXO 1 - Requisitos Mínimos do sistema de gestão de serviços de TIC
- ANEXO 2 - Relatório Gerencial de Tickets - 2020-2021 (HEPTA)
- ANEXO 3 - Relatório Gerencial de Tickets - 2020-2021-2022 (SONDA)
- ANEXO 4 - Quantidade de funcionários alocados no contrato 09.2017 (HEPTA)
- ANEXO 5 - Quantidade de funcionários alocados no contrato 04.2020 (SONDA)
- ANEXO 6 - Ambiente Computacional MAPA (Responsabilidade do contrato 09.2017)
- ANEXO 7 - Ambiente Computacional MAPA (Responsabilidade do contrato 04.2020)
- ANEXO 8 - Projetos Executados MAPA (Responsabilidade do contrato 09.2017)
- ANEXO 9 - Projetos Executados MAPA (Responsabilidade do contrato 04.2020)
- ANEXO 10 - Termo de Ciência (Template disponível no link: "<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/templates-e-listas-de-verificacao>")
- ANEXO 11 - Termo de Compromisso (Template disponível no link: "<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/templates-e-listas-de-verificacao>")
- ANEXO 12 - Modelo de declaração de realização da vistoria técnica ou opção por não realização
- ANEXO 13 - Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços
- ANEXO 14 - Catálogo de Serviços
- ANEXO 15 - Modelo de avaliação de satisfação dos usuários.
- ANEXO 16 - Histórico de Solicitação de Sobreavisos - Contrato 04.2020(Sonda)
- ANEXO 17 - Histórico de Atendimento de Tickets fora do horário padrão (08:00 às 20:00) do contrato 09.2017 (Hepta)
- ANEXO 18 - Histórico de Atendimento de tickets fora do horário padrão (08:00 às 12:00 / 14:00 às 18:00) do contrato 04.2020 (Sonda)

ANEXO 1 - REQUISITOS MÍNIMOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC

O sistema de gestão de serviços deve atender integral e comprovadamente aos seguintes requisitos de negócio:	
REQUISITO	CLASSIFICAÇÃO
Possuir interface WEB com funcionalidade de Portal de Autosserviço para registro e acompanhamento de requisições e incidentes pelos usuários do MAPA.	Obrigatório
Permitir configuração, parametrização e customização.	Obrigatório
Possibilitar o registro de requisições e incidentes através de outros canais de atendimento (telefone).	Obrigatório
Possuir Interface do usuário no idioma Português do Brasil (pt-BR), incluindo menus e funcionalidades.	Obrigatório
Integrar à base de dados de usuários do MAPA (LDAP / Active Directory) para login e acesso às informações do usuário.	Obrigatório
Ser multicanal, multiusuário e multitarefa	Obrigatório
Possuir controle de acesso aos usuários com base em níveis de privilégios (perfis de acesso) e controle gerencial.	Obrigatório
Manter registro de logs de atividades para fins de auditoria por período não inferior a 6 (seis) meses.	Obrigatório
Exportar e transferir base de dados em formatos abertos (no mínimo em formato csv).	Obrigatório
Possibilitar integração com o ambiente do MAPA por meio de, no mínimo, API e/ou webservice (o desenvolvimento das eventuais integrações necessárias serão de responsabilidade da CONTRATADA).	Obrigatório
Cobrir todo o ciclo de vida de requisições, incidentes, mudanças e problemas; preservando histórico dessas informações e possibilitando a geração de dados estatísticos.	Obrigatório
Possuir aplicativo para plataformas mobile que possibilite, no mínimo, o registro e acompanhamento de requisições e incidentes.	Desejável
Possibilitar configurar e executar pesquisa de satisfação para avaliação da qualidade e da resolutividade da Central de Serviços de TIC na visão do usuário.	Obrigatório
Possuir controle de acessos à base de dados de modo a garantir a integridade dos dados, evitar a manipulação indevida dos dados pela CONTRATADA e possibilitar auditoria pelo MAPA	Obrigatório
Possuir funcionalidade de exibição de avisos e comunicados ao usuário (preferencialmente na tela inicial da aplicação web) para comunicações de indisponibilidades eventuais e/ou programadas.	Desejável

Ser vinculada a um identificador do chamado para cada sessão remota, registrar a identidade do técnico/analista de suporte que está executando a interação e do usuário que a demandou. Assim como deve efetuar registro de logs de todas as ações realizadas e configurações alteradas, vinculando-os à respectiva sessão remota.	Obrigatório
Possibilitar que o usuário tenha visibilidade do status e do andamento das sessões remotas e deve possibilitar a gravação dos dados de telas de uma sessão remota (screen capture).	Obrigatório
A ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) deve atender integralmente e comprovadamente aos seguintes requisitos dos processos ITIL: Obrigatório para todos os itens abaixo.	
-> GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES	
<p>Processo que trata de requisições de serviço, que são as requisições do usuário para uma informação, conselho, mudança padrão ou acesso a um serviço de TI. A ferramenta deve permitir a configuração de modelos de requisição contendo fluxo dos passos necessários para cumprir uma requisição. A ferramenta deve atender à execução do fluxo essencial das atividades desse processo conforme definido no modelo ITIL V3. Dentre as atividades essenciais desse processo, a ferramenta deve contemplar o atendimento às seguintes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar registro de requisições, gerando informações básicas de identificação (número ID, horário de abertura, SLA/ANS, dados do requisitante etc.); - Funcionalidade de agendamento de requisições; - Funcionalidade de pesquisa de requisições, por exemplo, por meio do ID da requisição, por status, solicitações por usuário requisitante, dentre outras opções. <p>Funcionalidade de upload de arquivo(s) pelo usuário;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funcionalidade de configuração e execução de fluxo de priorização e escalação de chamados (workflow); - Funcionalidade de configuração de SLA/ANS para usuários "especiais"; e - Gear e registrar informações básicas do tratamento das requisições (status das requisições, histórico de atendimento, identificação dos atendentes e equipes envolvidas, registro da solução etc.). - Aderente a todas as configurações/descrições deste termo de referência. 	
-> GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	
<p>O principal objetivo do processo de gerenciamento de incidente é garantir o restabelecimento do serviço de TI aos usuários o mais rápido possível. Envolve gerenciar incidentes, segundo parâmetros de limite de tempo e modelos de processos. A ferramenta deve atender à execução do fluxo essencial das atividades desse processo conforme definido no modelo ITIL V3. Dentre as atividades essenciais desse processo, a ferramenta deve contemplar o atendimento às seguintes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Configurar e executar fluxo do processo de Gerenciamento de Incidente (workflow); - Identificação de incidente; - Registro de incidente; - Classificação de incidente, possibilitando a criação de fluxos de escalação funcional (repassa para grupo técnico) e/ou hierárquica (notificação do nível gerencial); - Priorização de incidente, baseado em parâmetros tais como urgência x impacto; - Tratamento de incidente, envolvendo investigação, diagnóstico, resolução e recuperação; e - Encerramento de incidente, envolvendo o fechamento formal do incidente. - Aderente a todas as configurações/descrições deste termo de referência. 	
-> GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS	
<p>O processo de gerenciamento de mudança objetiva minimizar o impacto das mudanças nos serviços de TI. A ferramenta deve atender à execução do fluxo essencial das atividades desse processo conforme definido no modelo ITIL V3. Dentre as atividades essenciais desse processo, a ferramenta deve contemplar o atendimento às seguintes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Configurar e executar fluxo de Gerenciamento de Mudança (workflow); - Criar e registrar Requisições de Mudança, mantendo o log; - Revisar Requisições de Mudança, visando evitar erros; - Avaliar a mudança; - Autorizar a mudança, de acordo com o processo definido pela área responsável; - Coordenar a implantação Mudança, envolvendo a execução da mudança e a verificação os planos de remediação e testes; - Revisar e encerrar Mudança após a implantação; e - Permitir criar fluxos de procedimentos e aprovações de acordo com modelos e categorias de Mudança (Padrão, Normal e Emergencial). - Aderente a todas as configurações/descrições deste termo de referência. 	
-> GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	
<p>Os objetivos principais do Gerenciamento de Problemas são prevenir a ocorrência de incidentes e minimizar o impacto de incidentes que não puderem ser prevenidos, atuando de forma proativa (análise de tendência nos incidentes) e reativa (incidentes que a causa-raiz não é conhecida). O processo é responsável pelo registro de problemas (incidentes sem causa-raiz conhecida), gerenciamento das soluções de contorno e manutenção (do Banco de Dados de Erros Conhecidos (registro dos problemas que possuem causa-raiz conhecida e solução de contorno documentada, além da definição de modelos de problema (passos para tratar um problema). A ferramenta deve atender à execução do fluxo essencial das atividades desse processo conforme definido no modelo ITIL V3. Dentre as atividades essenciais desse processo, a ferramenta deve contemplar o atendimento às seguintes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificação, registro, classificação e priorização de Problema (workflow); - Investigação e diagnóstico de Problema, visando a identificar sua causa-raiz; - Identificação de solução de contorno; - Identificação de erros conhecidos; - Resolução de Problema; e - Encerramento e revisão de Problema, após resolução. 	
-> GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS	
<p>É uma base de dados com informação sobre todos os serviços de TI em produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação. O Catálogo de Serviço inclui informações sobre entregas, custos, pontos de contato, processos de criação da ordem e requisição. A ferramenta deve permitir a construção/visualização tanto do Catálogo de Serviço do Negócio (visível ao usuário) quanto do Catálogo de Serviço Técnico (visível à equipe técnica). A ferramenta deve atender à execução do fluxo essencial das atividades desse processo conforme definido na ITIL V3. Dentre as atividades essenciais desse processo, a ferramenta deve contemplar o atendimento às seguintes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Configurar e executar fluxo do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço (workflow) 	
-> GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO	
<p>A ferramenta deve permitir o registro, a configuração, o monitoramento e o reporte dos níveis de serviço segundo as metas e métricas acordadas entre as partes. A ferramenta deve permitir gerenciar, no mínimo, os níveis de serviço baseados em ANS por Serviço (por serviço, para todos os clientes) e ANS Multinível (por serviço, por cliente). A ferramenta deve atender à execução do fluxo essencial das atividades desse processo conforme definido na ITIL V3. Dentre as atividades essenciais desse processo, a ferramenta deve contemplar o atendimento às seguintes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Configurar e executar fluxo do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço (workflow); - Registro e controle de ANS com possibilidade de agrupamentos diversos (por exemplo: por serviço, por grupo de serviços, por provedor, por grupo de usuários etc.); - Medir e monitorar o desempenho dos serviços com base no ANS e nas metas estabelecidas; 	
-> GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO	
<p>Processo responsável por gerenciar, armazenar e fornecer informações dos Itens de Configuração (IC) e ativos de serviço. Um Item de Configuração refere-se a qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um serviço de TI, tipicamente incluem hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais. Deve compreender modelos de configuração, sistema de gerenciamento de configuração, biblioteca de mídia definitiva e linha de base de configuração. A ferramenta deve atender à execução do fluxo essencial das atividades desse processo conforme definido no modelo ITIL V3. Dentre as atividades essenciais desse processo, a ferramenta deve contemplar o atendimento às seguintes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Configurar e executar fluxo de Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço (workflow); - Gerenciamento e planejamento, que permita definir como os Itens de Configuração serão controlados; - Identificação da Configuração, que possibilita a identificação dos Itens de Configuração; - Controle da Identificação, que gerencia a informação armazenada; e - Acompanhamento de status e relatórios que permitam verificar o status de cada Item de Configuração. 	
-> GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO	
<p>Processo responsável por coletar, analisar, armazenar e compartilhar conhecimentos e informações com o restante da organização e envolve o gerenciamento do conhecimento do serviço. A ferramenta deve atender à execução do fluxo essencial das atividades desse processo conforme definido no modelo ITIL V3. Dentre as atividades essenciais desse processo, a ferramenta deve contemplar o atendimento às seguintes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Configurar e executar fluxo do processo de Gerenciamento do Conhecimento (workflow); - Possibilitar anexação de documentos (upload/download de arquivos) e links; - Possibilitar versionamento dos artigos da Base de Conhecimento; - Possibilitar acesso à base de conhecimento aos usuários de TIC; - Possibilitar buscas e pesquisas na base de conhecimento, por exemplo, a partir de palavra-chave, serviço, sugestão de conteúdo etc. 	
-> GERENCIAMENTO DE EVENTOS	
<p>Processo responsável por detectar e analisar eventos e determinar as ações de controle apropriadas, lida com eventos (qualquer ocorrência que tenha significado para o gerenciamento de infraestrutura) e alertas (aviso de que algum limite foi alcançado, algo mudou ou uma falha ocorreu). Os eventos podem indicar uma operação regular, uma exceção ou uma operação não usual, mas que não seja uma exceção. A ferramenta deve atender à execução do fluxo essencial das atividades desse processo conforme definido no modelo ITIL V3. Dentre as atividades essenciais desse processo, a ferramenta deve contemplar o atendimento às seguintes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar registro de eventos com base em configurações de monitoramento; e - Realizar abertura automática de incidentes com base no monitoramento de eventos. 	
-> GERENCIAMENTO DE PORTFÓLIO DE SERVIÇO	
<p>Processo responsável por gerenciar o portfólio de serviços, que abrange o conjunto completo dos serviços gerenciados pela área de TI e é composto pelo funil de serviços (com as propostas de novos serviços), o catálogo de serviços (serviços disponíveis ou em liberação) e os serviços obsoletos (serviços que não estão mais disponíveis). A ferramenta deve atender à execução do fluxo essencial das atividades desse processo conforme definido no modelo ITIL V3.</p>	
-> GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	
<p>Processo que planeja a liberação /implantação de pacotes de software/hardware. Gerencia as unidades de liberação e implementa a política de liberação, que define como são montados os pacotes de liberação, os papéis, a frequência de liberação, os critérios de aceitação e as opções de implantação. A ferramenta deve atender à execução do fluxo essencial das atividades desse processo conforme definido no modelo ITIL V3.</p>	
Observação: Ao longo do contrato, é necessário a atualização da ITIL v3 para a ITIL 4.	

SETEMBRO 2021	URPM				2														
OUTUBRO 2020	SFB-SEDE	1	2	19	80	3	1												
OUTUBRO 2020	SFB-SEDE								54	3			1	4				2	
OUTUBRO 2020	SFB-SEDE		5	22	48	2	3												
OUTUBRO 2020	URBR163				6														
OUTUBRO 2020	URNE			2	6														
OUTUBRO 2020	URPM			3	3														
OUTUBRO 2021	SFB-SEDE	3	3	16	100		6					5							
OUTUBRO 2021	SFB-SEDE				2														
OUTUBRO 2021	SFB-SEDE							1		113	5					15	16		
OUTUBRO 2021	SFB-SEDE	3	2	11	35		7					1							
OUTUBRO 2021	URBR163				4														
OUTUBRO 2021	URNE				5														
OUTUBRO 2021	URPM				1														
NOVEMBRO 2020	SFB-SEDE	4	3	21	97														
NOVEMBRO 2020	SFB-SEDE							2		57	1		2	1	5	4			
NOVEMBRO 2020	SFB-SEDE	3	5	27	36		1												
NOVEMBRO 2020	URBR163				6														
NOVEMBRO 2020	URNE				7														
NOVEMBRO 2020	URPM			1	7		1												
NOVEMBRO 2021	SFB-SEDE	2	9	29	128														
NOVEMBRO 2021	SFB-SEDE									32	3					6	4		
NOVEMBRO 2021	SFB-SEDE	4	16	20	61	1	32					1							
NOVEMBRO 2021	URBR163				12														
NOVEMBRO 2021	URNE				7														
NOVEMBRO 2021	URPM				3														
DEZEMBRO 2020	SFB-SEDE		4	17	69	2	6							1					
DEZEMBRO 2020	SFB-SEDE			2															
DEZEMBRO 2020	SFB-SEDE								81				1	1	6	5			
DEZEMBRO 2020	SFB-SEDE	1	5	7	42	1	6						1						
DEZEMBRO 2020	URBR163				7														
DEZEMBRO 2020	URNE			1	2														
DEZEMBRO 2020	URPM				8														
DEZEMBRO 2021	SFB-SEDE	1	2	9	22														
DEZEMBRO 2021	SFB-SEDE								14									2	
DEZEMBRO 2021	SFB-SEDE		3	5	13														
DEZEMBRO 2021	URBR163				2														
DEZEMBRO 2021	URNE			1	1														
DEZEMBRO 2021	URPM			1															

Mudanças padrão

Mudanças simples e de baixo risco são solicitações de serviço com um procedimento bem definido para execução, não exigem avaliação pelo gerenciamento de mudanças e podem exigir apenas a aprovação do gerente de linha do solicitante. Os tipos mais simples de mudança (por exemplo, uma redefinição de senha) podem não exigir nenhuma autorização. As mudanças padrão não geram solicitações de mudanças, pois o gerenciamento de mudanças não as avalia.

Mudanças normais

Mudanças normais apresentam um risco moderado para a continuidade do serviço e envolvem a convocação do CAB para ser avaliada e planejada de acordo com um processo abrangente de gerenciamento de mudanças.

Mudanças emergenciais

Mudanças emergenciais são aquelas que devem ser realizadas rapidamente em resposta a uma necessidade imediata, como um problema que está interrompendo as operações de negócios. Consequentemente, as mudanças emergenciais trazem não só o maior risco para os negócios, mas também o maior benefício (por exemplo, restaurar a continuidade dos negócios).

LOCALIDADES

SFB-SEDE

Esplanada dos Ministérios, Bloco D e SCEN Trecho 2. Brasília-DF

URPM

Av. Lauro Sodré, 6500 - Aeroporto. Porto Velho-RO

URNE

Av. João Ferreira de melo 2928, Capim Macio. Natal-RN

URBR163

Rua Rosa vermelha, 739, Aeroporto Velho. Santarém-PA

Suporte::Avançado Remoto (CSC) -> São chamados atendidos pelo 3 nível (analistas especialistas da Hepta que ficam remotamente).

ANEXO 3 - RELATÓRIO GERENCIAL DE TICKETS - 2020-2021-2022 (SONDA)

SOMA DE VOLUMETRIA	MESES													Total Geral/ANO					
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO							
GRUPOS DE SERVIÇO																			
Grupo - suporte técnico remoto e presencial	31.352	26.300	29.813	24.356	27.002	25.972	32.771	35.629	33.418	34.272	32.749	32.182	365.816						
2020	2.326	10.299	12.652	10.629	11.230	12.051	16.102	17.185	15.141	16.322	15.957	13.855	153.749						
2021	16.428	16.001	17.161	13.727	15.772	13.921	16.669	18.444	18.277	17.950	16.792	18.327	199.469						
2022	12.598												12.598						
Grupo - Sustentação e suporte a banco de dados	640	581	751	606	573	600	585	683	1.035	682	536	629	7.901						
2020	53	293	264	225	261	289	318	371	752	382	363	345	3.916						
2021	368	288	487	381	312	311	267	312	283	300	173	284	3.766						
2022	219												219						
Grupo - Sustentação e suporte a servidor de aplicação	452	514	636	551	477	476	521	639	689	599	468	542	6.564						
2020	39	191	259	194	193	264	259	348	426	224	211	206	2.814						
2021	207	323	377	357	284	212	262	291	263	375	257	336	3.544						
2022	206												206						
Grupo - Sustentação e Suporte a Rede de Computadores (Brasília - DF / Lanagro/SFA's)	938	918	1.250	658	732	906	1.006	1.020	1.023	1.668	1.009	773	11.901						
2020	93	467	574	398	413	435	417	470	524	815	488	307	5.401						
2021	412	451	676	260	319	471	589	550	499	853	521	466	6.067						

Suporte de TI-Estados	necessário. Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pelo atendimento remoto, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos. Coordenará todo o atendimento aos usuários, composto pelo suporte técnico remoto e pelo suporte técnico presencial, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.	31
Central-N1	Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à TIC, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TIC. Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário. Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pelo atendimento remoto, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos. Coordenará todo o atendimento aos usuários, composto pelo suporte técnico remoto e pelo suporte técnico presencial, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.	6
Suporte de TI- Base de conhecimento	Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à TIC, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TIC. Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário. Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pelo atendimento remoto, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos. Coordenará todo o atendimento aos usuários, composto pelo suporte técnico remoto e pelo suporte técnico presencial, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.	1
Coordenador de Suporte Técnico	Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à TIC, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TIC. Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário. Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pelo atendimento remoto, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos. Coordenará todo o atendimento aos usuários, composto pelo suporte técnico remoto e pelo suporte técnico presencial, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.	1
Coordenador de Infra	Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à TIC, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TIC. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário. Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pelo atendimento remoto, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos. Coordenará todo o atendimento aos usuários, composto pelo suporte técnico remoto e pelo suporte técnico presencial, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.	1
Supervisor da central-N1	Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados à TIC, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TIC. Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário. Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pelo atendimento remoto, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos. Coordenará todo o atendimento aos usuários, composto pelo suporte técnico remoto e pelo suporte técnico presencial, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.	1
Supervisor de Suporte-N2		2
Supervisor de Infra		1

ANEXO 6 - AMBIENTE COMPUTACIONAL MAPA (RESPONSABILIDADE DO CONTRATO 09.2017)

Serviço Florestal Brasileiro-SFB		ITENS		REVISÃO DA QUANTIDADE DE ICs	
Seq.	Nome	Seq.		JANEIRO de 2022	Descrição/Observação
1	Itens organizacionais	1	Usuários (quantitativo total)	227	Quantidade de usuários ativos no SFB.
		2	Caixas postais de correio eletrônico	235	Quantidade de caixas postais na rede corporativa do SFB.
		3	Domínios (LDAP)	1	
		4	Grupos de usuários	153	Total de grupos do domínio subtraindo-se os grupos de usuários utilizados pela equipe de trabalho da Hepta e as listas de distribuição de e-mail, criadas exclusivamente no âmbito da solução de correio eletrônico.
		5	Redes locais geograficamente distintas	5	
2	Itens de Hardware	1	Servidores físicos	10	Servidores físicos DELL E CISCO.
		2	Servidores virtuais	92	Quantidade de servidores virtuais
		3	Estações de trabalho Intel compatíveis (desktops e notebooks)	213	OTRS - Open-source Ticket Request System
		4	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	6	
		5	Storages corporativos (EMC2, NetApp, HP, IBM, etc.)	3	Storage NETAPP
		6	Unidades de leitura/gravação de fitas de backup	1	Backup Veritas
		7	Switches com velocidade superior a 1 Gbps	3	02 Cisco e 01 Huawei
		8	VLANs ativas	33	
		9	Links WAN (privativos)	1	Telebras e Infovia
		10	Hardwares de Segurança da Informação (appliances do tipo firewall)	8	Check Point, PfSense e F5 Networks
		11	Ativos de rede WIFI (roteadores, switches, pontos de acessos, etc.)	10	
3	Itens de Software	1	Gerenciador de banco de dados	13	MySQL, PostgreSQL, Mongo DB e SQL Server.
		2	Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	8	Apache, NGINX e Play Framework
		3	Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	8	Jboss, Apache, Wildfly
		4	Servidor de correio eletrônico (MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso, etc.)	2	
		5	Servidor de virtualização	10	VMware
		6	Sistema centralizado de monitoramento de infraestrutura de TI	1	Zabbix
		7	Sistema centralizado de gerenciamento de infraestrutura de TI	1	Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)
		8	Sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	1	
4	Serviços de TI Disponibilizados	1	Sistemas aplicativos	6	Linguagens: java e php. Jboss,apache,play framework e Wildfly.
		2	Sites WEB (Internet, intranet e extranets)	6	Linguagens: java e php. Joomla, Nginx e apache.

Informações sobre o SFB em Brasília-DF

Quantidade de estações de trabalho (Desktop) -> 82

Quantidade de Scanner -> 01

Quantidade de Computadores portáteis (Laptop) -> 40

Informações sobre o SFB em Santarém-PA

Quantidade de estações de trabalho (Desktop) -> 09 em uso. 07 ociosos sem garantia.

Quantidade de Computadores portáteis (Laptop) -> 05 em uso. 05 ociosos.

Quantidade de Impressoras -> 02

Quantidade de Switches -> 03

Quantidade de roteador -> 01 roteador

Informações sobre o SFB em Natal-RN

Quantidade de estações de trabalho (Desktop) -> 11 em uso.

Quantidade de Computadores portáteis (Laptop) -> 01 em uso.

Quantidade de AP -> 02

Quantidade de Impressoras -> 02

Quantidade de Switches -> 02

Informações sobre o SFB em Porto Velho-RO

Quantidade de estações de trabalho (Desktop) -> 06 estações de trabalho (desktop).02 desktop atuando como backup (funcional e com garantia).

05 desktop atuando como backup (ocioso, funcional e sem garantia). 06 desktop ociosos e sem garantia. 01 desktop atuando como servidor de arquivos.

Quantidade de Computadores portáteis (Laptop) -> 04

Quantidade de Impressoras -> 02

Quantidade de Switches -> 03

Quantidade de roteador -> 01 roteador

ANEXO 7 - AMBIENTE COMPUTACIONAL MAPA (RESPONSABILIDADE DO CONTRATO 04.2020)

O Mapa se reserva o direito de poder alterar, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, qualquer item do ambiente computacional aqui descrito, pois estamos em constante atualização tecnológica. Por outro lado, constitui obrigação da Contratada adaptar-se às mudanças do ambiente computacional do órgão, capacitando seus profissionais às suas expensas e sem qualquer ônus para este. Posto que o ambiente tecnológico do MAPA como um todo envolve diversas tecnologias e dois contratos diferentes e estão em constante atualização/sofrendo melhorias contínuas, o ambiente computacional pode ser outro no momento da licitação.

Durante a realização do levantamento do ambiente computacional de TIC em uma contratação, é de suma importância que informações de interesse estratégico da instituição sejam resguardadas, por exemplo:

a) Plantas do Centro de Dados e salas de telecomunicações;

b) Topologia da Rede; Essas informações devem ser fornecidas somente após a assinatura de termo de manutenção de sigilo e de responsabilidade por parte das empresas interessadas no certame, devendo o órgão ou entidade realizar triagem específica sobre quais informações sobre o ambiente devem ser liberadas.

c) Modelo específico de Hardware e Software;

d) Versões específicas de ferramentas de segurança; e

e) Versões específicas de Servidores Web, Banco de Dados etc.

Essas informações devem ser fornecidas somente após a assinatura de termo de manutenção de sigilo e de responsabilidade por parte das empresas interessadas no certame, cabendo ao MAPA podendo realizar triagem específica sobre quais informações sobre o ambiente devem ser liberadas.

1. SERVIDORES FÍSICOS MAPA

- 11 servidores XXXX1- Em Garantia

- 15 servidores XXXX2- Sem Garantia
- 5 servidores XXXX3- Sem Garantia
- 3 servidores YYYY - Sem Garantia
- 1 Exadata ZZ
- 8 Appliances Firewall TTTT
- 2 Appliances IPS TTTT

Secretaria Especial de Agricultura Familiar e Desenvolvimento Agrário-SEAD-MAPA (também faz parte do MAPA e do escopo desta contratação)

- 1 servidor xxxx1 com duas enclosur totalizando 10 lâminas
- 6 servidores xxxx2
- 5 servidores xxxx3

2. **SERVIDORES VIRTUAIS MAPA**

- 11 Hosts XXXX1-
- 08 Hosts XXXX2-
- Total de Máquinas virtuais: XXXXX VM

SEAD

- 10 hosts XXXX
- 6 hosts XXXX
- 5 hosts XXXX
- Total de Máquinas virtuais: XXXX

3. **PLATAFORMAS DE NUVEM PÚBLICA**

- Google Cloud Platform;
- Amazon Web Services - AWS; e
- Huawei Cloud .

4. **PLATAFORMAS DE VIRTUALIZAÇÃO**

- Plataforma 1 (total de XXXXX máquinas virtuais), Plataforma 2 (Cluster com XXXXX máquinas virtuais) e Plataforma 3.

5. **PLATAFORMAS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA EM CONTAINERS**

- Solução 1, Solução 2 e Solução 3. (Em fase de expansão. Atualmente possui 143 containers).

6. **SERVIDORES DE APLICAÇÃO (52 SERVIDORES DE APLICAÇÃO)**

- Solução 1 , Solução 2 , Solução 3, Solução 4, Solução 5 e Solução 6.

7. **SERVIDORES WEB**

- XXXXXXXX Versões.

8. **SERVIDORES PROXY**

- 4 soluções diferentes

9. **SERVIÇO DE DIRETÓRIO**

- ACTIVE DIRECTORY (70 ADs incluindo 06 virtuais, os principais estão no MAPA).

10. **SERVIÇO DE ARMAZENAMENTO E COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS**

- 5 soluções diferentes

11. **CORREIO ELETRÔNICO**

- 5 soluções diferentes

12. **DEVOPS**

- 3 soluções diferentes

13. **REDES SAN**

- MAPA - Composta por switches de 2 fabricantes, distribuídos em três modelos diferentes
- SEAD - Conexão ao storage por meio de protocolo.

14. **BACKUP**

- MAPA - solução de backup
- SEAD - solução de backup

15. **STORAGE**

- MAPA - 5 equipamentos de fabricantes diversos
- SEAD - equipamento de um único fabricante

16. **BANCO DE DADOS**

- MAPA - soluções de 5 fabricantes diferentes, algumas com várias versões.
- SEAD - soluções de 2 fabricantes diferentes, algumas com várias versões.

17. **ATIVOS DE REDE/TIC**

- MAPA - Switches MAPA SEDE = 49, Switches das SFAs = 205 , Roteadores Wi-fi = 105 e Roteadores = 54.
- Central de Telefonia de fabricante
- Terminais VoIP - 3.500
- Links de Comunicação - Ambientes com links MPLS de rede corporativa de 1Gb / 02 links de internet de 300 Mbps - Link Redundante.

18. **FIREWALL, IPS/IDS, WEB FILTER, WAF, ANTIVÍRUS, ANTISPAM, VPN E CERTIFICADO DIGITAL**

- FIREWALLS
 - MAPA - fabricante 1, SEAD - fabricante 2e SFB - 2 fabricantes
- Antivírus - solução de fabricante
- AntiSpam - 2 fabricantes diferentes
- Analisador de Conteúdo - dois fabricantes diferentes

19. **ESTAÇÕES DE TRABALHO, LAPTOPS, TABLETS, SMARTPHONES, IMPRESSORAS,**

- Atualmente, são 5.316 estações de trabalho em rede.
- Ainda, informa-se que por meio do atual contrato não é prestado o suporte a tablets e smartphones. Quanto às impressoras, informa-se existir, em Brasília, uma quantidade aproximada de 145 unidades.

20. **DEMAIS INFORMAÇÕES**

20.1 - INVENTÁRIO DOS SERVIDORES DE APLICAÇÃO:

TECNOLOGIA	VERSÃO	QUANTIDADE	ORGANIZAÇÃO	TIPOTipo
1	X	13	MAPA	virtual
2	X	6	MAPA	virtual
3	x	2	MAPA	físico
4	X	3	MAPA	virtual
5	X	4	MAPA	virtual
6	X	1	MAPA	virtual

Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados>.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "b" da IN SGD/ME Nº 1/2019.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº xxx/aaaa
 OBJETO <objeto do contrato>
 CONTRATADA <nome da contratada> CNPJ xxxxxxxxxxxx
 PREPOSTO <Nome do Preposto da Contratada>
 GESTOR DO CONTRATO <Nome do Gestor do Contrato> MATR. xxxxxxxxxxxx

2 – CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada

Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
...

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO 11 - TERMO DE COMPROMISSO

INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "a" da IN SGD/ME Nº 1/2019.

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º <nº do contrato> doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

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

1 – 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 sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO 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, 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.

4 – DOS LIMITES DO SIGILO

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

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

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.

5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem 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 Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso 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, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES 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.

6 – VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretirável, 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.

7 – 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. 8.666/93.

8 – 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, conforme definição do item 3 deste documento, 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 ao CONTRATO PRINCIPAL;

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

9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, 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.

10 – ASSINATURAS

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.

CONTRATADA	CONTRATANTE
NOME:	NOME:
CARGO:	MATRÍCULA:
TESTEMUNHAS	TESTEMUNHAS
NOME:	NOME:
CARGO:	CARGO:

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO 12 - MODELO DE DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA OU OPÇÃO POR NÃO REALIZAÇÃO

DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ____/2022, que a empresa <Razão Social da Empresa>, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, representada por seu Responsável Técnico abaixo identificado, realizou vistoria técnica nas instalações do Departamento de Tecnologia da Informação do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento-MAPA tomando ciência de informações e instruções necessárias ao atendimento do objeto da presente licitação e à eventual elaboração de sua PROPOSTA.

DECLARAÇÃO DE NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ____/2022, que a empresa <Razão Social da Empresa>, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, em conformidade com a previsão contida no item do Termo de Referência, manifestamos nossa opção por não realização da Vistoria Técnica.

Brasília/DF, <dia> de <mês> de 2022.

[assinatura e carimbo]

<Nome completo do emitente>

<Cargo do emitente>

<SIAPE do emitente>

[assinatura]

<Nome completo do representante da Empresa>

<Documento de Identificação>

ANEXO 13 - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

ÓRGÃO LICITANTE: Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento-MAPA

REFERÊNCIA: Pregão Eletrônico ____/2022

Contratação de serviços técnicos especializados e continuados de Central de Serviços de TIC (CATSER 26980) e de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC (CATSER 27014), conforme especificações estabelecidas pelo MAPA no Termo de Referência e em seus Anexos, limitados ao quantitativo máximo estimado, sem garantia de consumo mínimo e com pagamento em função de resultados.

Identificação da Licitação:
Nº do Processo:
Nº da Licitação:

Nome da Empresa:	
CNPJ:	
GRUPO XX - <descrição do grupo>	
ITEM XX - <descrição do item>	

COMPONENTES DE CUSTO	
DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL
CUSTO DE PESSOAL	R\$
CUSTO COM SOFTWARE	R\$
CUSTOS COM RECURSOS DE COMPUTAÇÃO	R\$
CUSTOS COM EQUIPAMENTOS	R\$
CUSTOS COM SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES	R\$
OUTROS CUSTOS (ESPECIFICAR)	R\$
SUB TOTAL (COMPONENTES DE CUSTO)	R\$

COMPONENTES DE PREÇO	
DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL
ELEMENTOS COMERCIAIS (FATORES/AJUSTES COMERCIAIS)	R\$
COBERTURA TRIBUTÁRIA	R\$
OUTROS COMPONENTES (ESPECIFICAR)	R\$
SUB TOTAL (COMPONENTES DE PREÇO)	R\$

TOTAL MENSAL	R\$
VALOR TOTAL DO (ITEM/GRUPO)	R\$
VALOR MENSAL X QUANTIDADE DE MESES PREVISTOS PARA A CONTRATAÇÃO	R\$

OS COMPONENTES DE CUSTOS QUE INTEGRAM A PLANILHA SÃO:

- a) Custo de Pessoal:** Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais independente do regime ou modalidade de vínculo com a empresa. Deverá ser computado o somatório de todos os custos acrescidos dos encargos aprovacionados que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo da remuneração, encargos sociais, auxílios e benefícios dos recursos humanos relacionados à prestação do serviço.
- b) Custos com software:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos de software que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de ferramentas de automação, ferramentas de monitoramento, ferramenta de desenvolvimento, softwares de *analytics* ou de inteligência artificial, dentre outras.
- c) Custos com recursos de computação:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos físicos ou virtuais de computação que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de instâncias de computação, plataformas, middlewares, centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação.
- d) Custos com equipamentos:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, *tokens*, mídias, gerador de sinal, dentre outros.
- e) Custos com serviços de informações:** Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de *mentoring*, plataformas de suporte especializado, entre outros soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas.

Os componentes de formação do preço que integram a planilha são:

- a) Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais):** Fator de preço que pode ser aplicado, tendo como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e estratégias de precificação da empresa, a exemplo de margem operacional, margem de risco, lucro, dentre outros fatores interno e externos considerados na precificação.
- b) Cobertura Tributária:** Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa.

ANEXO 14 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

A adoção de catálogos de serviços para descrição dos serviços prestados pela área de TIC, resultados esperados e níveis mínimos de qualidade exigidos são fundamentais para assegurar a estabilidade e previsibilidade do processo de gerenciamento dos serviços de TIC. O gerenciamento do Catálogo de Serviços será realizado pelo Contratante, e mantido no sistema ITSM pelas equipes das partes, sob supervisão do Contratante, sendo sujeito a alterações e ajustes ao longo da execução do contrato, nos termos previstos nos subitens 5.3.8 e 5.4 do Anexo I da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

O catálogo de serviços está descrito abaixo:

ID serviço	Classificação do serviço	Tipo do serviço	Nome do serviço	Meio de Solicitação	Período definido para atendimento	Tempo máximo para solução (SLA)
1	Serviços aos usuários de TIC	Requisição	Apoiar tecnicamente usuários no backup e restauração de mensagens; Configurar recursos básicos do google workspace; Criar e atualizar os procedimentos técnicos e base de conhecimento; Escalonar dúvidas às áreas competentes quando não previstas na Base de Conhecimento	Ferramenta ITSM/Chatbot/ Telefone 0800	07:00 às 19:00 ou 08:00 às 18:00(se Unidade Descentralizada)	02 Horas úteis
2	Serviços aos usuários de TIC	Requisição	Disponibilizar, instalar, configurar, formatar, remanejar, recolher, substituir, realizar manutenção, elaborar laudo técnico de hardwares; Aclonar e acompanhar o serviço de garantia dos ativos de TI; Instalar, desinstalar, configurar, atualizar software; Agendar, acompanhar e prestar atendimento presencial dos serviços de videoconferência/eventos do Ministério; Sanar dúvidas sobre os diversos serviços providos pela DTI e orientar os usuários do Ministério quanto a forma de solicitação; Administrar, gerenciar, disponibilizar e manter o ambiente de monitoramento de TI; Criar, excluir e manter os serviços de monitoração; Disponibilizar e excluir acessos dos usuários e grupos a solução de monitoramento e seus painéis; Prover a conexão e integração da solução de monitoramento com o ambiente de TI do MAPA; Realizar a documentação do ambiente; Auxiliar e sanar dúvidas relacionadas a área de suporte/infraestrutura/sistemas(demandas básicas).	Ferramenta ITSM/Chatbot/ Telefone 0800	07:00 às 19:00 ou 08:00 às 18:00(se Unidade Descentralizada)	06 Horas úteis
3	Serviços aos usuários de TIC	Requisição	Atualizar e manter o plano de comunicação definido pelo MAPA; Administrar, gerenciar, disponibilizar e manter os painéis e dashboards de visualização do monitoramento de serviços; Criar, atualizar e manter árvores de causa raiz;criar, alterar e manter monitores por meio de scripts especificos para os ativos de TI; Analisar erros e logs; Aplicar as melhores práticas de configuração, políticas de segurança, alta disponibilidade e desempenho (tuning) para solução de monitoramento definido pelo MAPA;	Ferramenta ITSM/Chatbot/ Telefone 0800	08:00 às 19:00	18 Horas úteis
4	Gerente de Suporte de TIC	Requisição	Coordenar e supervisionar as atividades da área de suporte técnico aos usuários; Propor melhorias nos sistemas operacionais dos equipamentos e microcomputadores dos usuários; Motivar e treinar a equipe para execução dos papéis; Coordenar a atualização e utilização da base de conhecimento do suporte; Monitorar os indicadores de qualidade do suporte e identificar oportunidades de melhoria; Executar a supervisão do departamento NOC; Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados;	Ferramenta ITSM/Chatbot/ Telefone 0800	08:00 às 19:00	06 Horas úteis
5	Serviços aos usuários de TIC	Requisição	Realizar a monitoração dos serviços e ativos de rede/TIC,bem como realizar as ações previstas no plano de comunicação, de acordo com as ferramentas de gerenciamento definidos pelo MAPA; Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pela contratante, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s). Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC; Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações; Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações; Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos;	Ferramenta ITSM/Chatbot/ Telefone 0800	24x7x365	-
6	Serviços aos usuários de TIC	Incidente	Resolução de incidentes essenciais relacionados aos serviços aos usuários de TIC (críticos).	Ferramenta ITSM/Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	02 Horas ininterruptas
7	Serviços aos usuários de TIC	Incidente	Resolução de incidentes essenciais relacionados aos serviços aos usuários de TIC (essenciais).	Ferramenta ITSM/Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	06 Horas ininterruptas

8	Serviços aos usuários de TIC	Problema	Resolução de problemas relacionados serviços aos usuários de TIC.	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	02 Dias Úteis
9	Serviços aos usuários de TIC	Mudança Emergencial	Solução de mudanças emergenciais relacionados "serviços aos usuários de TIC"	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	04 Horas ininterruptas
10	Serviços aos usuários de TIC	Mudança Normal	Solução de mudanças normais relacionados "serviços aos usuários de TIC"	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	08 Horas ininterruptas
11	Serviços aos usuários de TIC	Mudança Padrão	Solução de mudanças padrão relacionados "serviços aos usuários de TIC"	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	12 Horas ininterruptas

São os serviços de : backup, armazenamento e Storage/ documentação

ID serviço	Classificação do serviço	Grupo de Serviço	Tipo do serviço	Nome do serviço	Meio de Solicitação	Período definido para atendimento	Tempo máximo para solução (SLA)
1	Backup	Backup	Requisição	Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup da contratante; Configuração de jobs, configuração de políticas para backup/restore, recuperação de base de dados-SQL Server, Oracle, MySQL, PostgreSQL, MariaDB e MongoDB, Atualizar SP e Paths, Checar Relatório do backup, Checar rotina de backup, configuração de deduplicação;	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	06 Horas úteis
2	Backup	Backup	Requisição	Realizar testes de restore com definição de frequência a critério da contratante; Analisar Logs das soluções de backup em uso pelo MAPA, Elaboração de relatórios técnicos, análise de logs das rotinas de backup e restore, movimentar cópias entre datacenters, alterar configuração dos backups, instalar/desinstalar agente de backup, realizar/modificar/excluir backup, restaurar cópias de segurança, outras configurações; Aplicar as melhores práticas de configuração, segurança, alta disponibilidade, desempenho (tuning) dos serviços de backup e storage para os ambientes multicloud e infraestrutura local (onpremisses); Criar/alterar/remover rotina de backup, Eliminar Estrutura de Backup, Executar backup, Implantar estrutura de Backup, Limpeza de logs, Realizar restore;	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	18 Horas úteis
3	Backup	Backup e Storage	Requisição	Acompanhar fornecedores caso necessário.	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	02 Horas úteis
4	Backup	Backup e Storage	Requisição	Elaborar e atualizar a documentação de todo o ambiente; Atualizar base de conhecimento de procedimentos técnicos.	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	20 Horas úteis
8	Backup	Backup	Incidente	Reestabelecer funcionamento do backup devido à indisponibilidade/lentidão do serviço (recursos/sistemas/serviços/aplicações críticas)	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	02 Horas ininterruptas
9	Backup	Backup	Incidente	Registro incidentes relacionados às ferramentas de backup. (recursos/sistemas/serviços/aplicação essenciais)	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	12 Horas ininterruptas
10	Backup	Backup	Problema	Registro de problemas relacionados às ferramentas de backup.	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	03 Dias úteis
11	Backup	Backup	Mudança Emergencial	Mudanças emergenciais relacionadas às ferramentas de backup	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	04 Horas ininterruptas
12	Backup	Backup	Mudança Normal	Mudanças normais relacionadas às ferramentas de backup	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	08 Horas ininterruptas
13	Backup	Backup	Mudança Padrão	Mudanças padrão relacionadas às ferramentas de backup	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	12 Horas ininterruptas
14	Armazenamento e Storage	Storage	Requisição	Atualização de versão de software das soluções de armazenamento; Análise de relatórios do Storage; Análise e verificação de capacidade para LUN, Volumes e Aggregate; Monitoramento e análise de performance, capacidade e consumo dos recursos de hardware do storage; Análise de logs do storage e Gerenciar crescimento de informações; Criar, configurar, excluir e documentar os Zoning, Alias, NFS, LUN, Storage Groups e Storage Pools; Criar e configurar file system; Criar, excluir, alterar snapshot; Monitoramento e análise de performance, capacidade e consumo dos recursos de hardware do storage(s)/armazenamento;	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	18 Horas úteis
15	Armazenamento e Storage	Storage	Requisição	Criação, Configuração ou Exclusão de LUN / Volume; Configuração de Initiator Group e Snapdrive; Configuração de NFS/CIFS, Criação ou configuração de cotas de armazenamento; Criação, Configuração, exclusão, aumento, reduzir, outras configurações envolvendo LUN/Volume, Configuração de Qtree no storage; Criação, configuração ou exclusão de Agregate; Checar atualizações de firmware e instalar se necessário; Checar espaço disponível nos storage(on premise ou nuvem); Verificar saúde das soluções de armazenamento; Criar/reduzir/excluir storage pool (RAID); excluir, expandir ou reduzir file system; Excluir snapshot, excluir snapshot point, alterar snapshot,	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	06 Horas úteis
16	Armazenamento e Storage	Storage	Requisição	Documentação do ambiente de storage em geral, analisar e implementar ações de hardening, analisar e implementar soluções para melhoria de desempenho(Tuning), escalonamento de demandas, balanceamento de carga e alta disponibilidade; e aplicar as melhores práticas de configuração e segurança no ambiente de armazenamento e SAN.	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	20 Horas úteis
17	Armazenamento e Storage	Storage	Incidente	Reestabelecer funcionamento do armazenamento devido à indisponibilidade/lentidão do serviço-(recursos/sistemas/serviços/aplicações críticas)	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	02 Horas ininterruptas
18	Armazenamento e Storage	Storage	Incidente	Reestabelecer funcionamento do armazenamento devido à indisponibilidade/lentidão do serviço-(recursos/sistemas/serviços/aplicações essenciais)	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	06 Horas ininterruptas
19	Armazenamento e Storage	Storage	Problema	Resolução de problemas relacionados aos ativos de armazenamento/storage.	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	03 Dias úteis
20	Armazenamento e Storage	Storage	Mudança Emergencial	Manutenção de storages corporativos/unidades de armazenamento	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	04 Horas ininterruptas
21	Armazenamento e Storage	Storage	Mudança Normal	Manutenção de storages corporativos/unidades de armazenamento	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	08 Horas ininterruptas
22	Armazenamento e Storage	Storage	Mudança Padrão	Alterar configurações de disco, Alterar/Atualizar configurações de Storage, Eliminar Estrutura de Storage, Implantar estrutura de Storage, Substituição de disco.	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	12 Horas ininterruptas

São os serviços de : contas e perfis de acesso, servidores, aplicações, documentação referente ao perfil profissional "Administrador de Sistemas Operacionais"

ID serviço	Classificação do serviço	Grupo de Serviço	Tipo do serviço	Nome do serviço	Meio de Solicitação	Período definido para atendimento	Tempo máximo para solução (SLA)
1	Contas e Perfis de Acesso	Microsoft	Requisição	Resetar, desbloquear, revogar e alterar os acessos e senhas de usuários nos controladores de domínio e AD; Resetar acessos para serviços de impressão e outras soluções por meio da validação dos requisitos, políticas e processos de segurança de TI do MAPA.	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	06 Horas úteis
2	Contas e Perfis de Acesso	Microsoft	Requisição	Criar e remover usuários e grupos no AD e controladores de domínio; Configurar os acessos necessários para sistemas de impressão e digitalização; Criar, alterar, atribuir e excluir acessos críticos para os usuários, recursos e acessos externos por meio da validação dos requisitos, políticas e processos de segurança de TI do MAPA.	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	02 Horas úteis
3	Servidores	Microsoft	Requisição	Administrar, incluir, alterar e excluir usuários e ativos de TI nos servidores DHCP; Criar, alterar, revogar e excluir os acessos de usuários e cadastros em redes sem fio (WIFI); Realizar as implementações de acordo com os requisitos, políticas e processos de segurança de TI do MAPA.	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	06 Horas úteis
4	Servidores	Microsoft/Google	Requisição	Administrar, gerenciar, atualizar, orquestrar, disponibilizar e monitorar os Sistemas Operacionais; Administrar servidores de arquivos, incluindo a estrutura de diretórios e compartimentos; administrar os controladores de domínio (LDAPs) e seus objetos, contas, políticas, permissões e tarefas envolvidas; Atualizar Sistemas Operacionais; Realizar documentação do ambiente; Analisar erros e logs; Analisar e implementar ações de hardening; Analisar e implementar soluções para melhoria de desempenho(Tuning), escalonamento de demandas, balanceamento de carga e alta disponibilidade; Investigar as vulnerabilidades de SO Windows e propor ações de mitigação; Tarefas rotineiras diversas, tais como: Checar saúde operacional do AD, checar a configuração dos scripts, chegar logs dos scripts, gerar relatórios diversos, gerar relatórios de contas de usuários, checar alertas críticos.	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	18 Horas úteis
5	Servidores	Microsoft	Requisição	Instalação de serviços para servidores windows, instalação de sistemas operacionais de servidores windows, outras atividades de instalação referente aos ambientes Microsoft. Configuração de: objetos no AD, diretivas de grupo, serviço de resolução de nomes-interno, serviços de publicação WEB, sistemas	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	06 Horas úteis

				operacionais virtuais, ambiente de virtualização no windows, ambiente para novos sistemas, impressora no servidor, deploy no SCCM, VDI, alteração de serviços em sistemas operacionais windows, criação de certificado.			
6	Contas e Perfis de Acesso	Microsoft	Incidente	Reestabelecer funcionamento do Active Directory devido à indisponibilidade/lentidão do serviço; Reestabelecer funcionamento do DNS/WINS (interno) devido à indisponibilidade/lentidão do serviço; Reestabelecer funcionamento do IIS devido à indisponibilidade/lentidão do serviço; Reestabelecer funcionamento de servidor de aplicação devido à indisponibilidade/lentidão do serviço; Reestabelecer funcionamento de Windows Server devido à indisponibilidade/lentidão do serviço	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	02 Horas ininterruptas
7	Servidores	Microsoft	Incidente	Servidor – Alerta de CPU, de disco, de memória	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	06 Horas ininterruptas
8	Servidores	Microsoft	Incidente	Resolução de incidentes nos recursos/sistemas/serviços/aplicações críticas.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	02 Horas ininterruptas
9	Servidores	Microsoft	Incidente	Resolução de incidentes nos recursos/sistemas/serviços/aplicações essenciais.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	06 Horas ininterruptas
10	Servidores	Microsoft	Problema	Identificação e análise de problemas (troubleshooting) relacionados aos assuntos Windows/Microsoft.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	03 Dias úteis
11	Aplicações	Microsoft/ Google	Mudança Emergencial	Criação, desativação, alteração, exclusão, manutenção de contas de usuários; Criação, desativação, alteração, manutenção de caixas de correio eletrônico; Criação, desativação, manutenção de domínios LDAP; Alterar papéis dos DC's, Criar DC, IP no serviço de DHCP, IP no serviço de DNS, Manter - GPO, Migrar DC, Relação de confiança;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	04 Horas ininterruptas
12	Aplicações	Microsoft/ Google	Mudança Normal	Criação, desativação, alteração, exclusão, manutenção de contas de usuários; Criação, desativação, alteração, manutenção de caixas de correio eletrônico; Criação, desativação, manutenção de domínios LDAP; Alterar papéis dos DC's, Criar DC, IP no serviço de DHCP, IP no serviço de DNS, Manter - GPO, Migrar DC, Relação de confiança;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	08 Horas ininterruptas
13	Aplicações	Microsoft/ Google	Mudança Padrão	Criação, desativação, alteração, exclusão, manutenção de contas de usuários; Criação, desativação, alteração, manutenção de caixas de correio eletrônico; Criação, desativação, manutenção de domínios LDAP; Alterar papéis dos DC's, Criar DC, IP no serviço de DHCP, IP no serviço de DNS, Manter - GPO, Migrar DC, Relação de confiança;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	12 Horas ininterruptas
14	Contas e Perfis de Acesso	Microsoft/ Google	Problema	Investigação de caixas postais de correio eletrônico, investigação de domínios, grupos de usuários; Investigação de servidores físicos;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	03 Dias úteis
15	Outros	Linux	Requisição	Demandas rotineiras, tais como: atualização de versão dos sistemas operacionais Linux, atualização de release de versão de sistemas operacionais linux, atualização de serviços em SO Linux; Elaboração de relatório técnico; Manter todas as requests de internet inclusive DNS, RADIUS, Apache; Configuração de :serviços de publicação web, sistemas operacionais Linux(virtual), sistema de monitoramento, criação e análise de contexto de monitoramento, de template em servidor, escritas de novo código no gerenciamento de configurações dos sistemas e serviços do parque computacional linux, outras atividades de configuração em ambientes Linux. Demandas relacionadas ao Ansible.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	18 Horas úteis
16	Servidores	Linux	Requisição	Acompanhamento de fornecedor; Acionamento de garantia;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	02 Horas úteis
17	Aplicações	Linux	Requisição	Configuração de : arquivos de aplicação de negócio em servidores de aplicação, de objetos e de ambientes para novos sistemas; Analisar todos os logs de erros e efetuar correção (se necessário). Aprimorar, manter e criar ferramentas para o ambiente Linux e seus usuários. Requisições relacionadas a Administrar/Configurar/Manter: OpenVPN, Proxy, Webserver, , Zabbix, Lun Storage, Elastic Search, kibana, Análise de logs, Proxy Reverso, balanceamento de carga, SSH Trust e docker.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	06 Horas úteis
18	Servidores	Linux	Incidente	Reestabelecer funcionamento do Syslog/LogAnalyzer devido à indisponibilidade/lentidão do serviço; Reestabelecer funcionamento do Foreman devido à indisponibilidade/lentidão do serviço; Reestabelecer funcionamento da ferramenta de monitoramento devido à indisponibilidade/lentidão do serviço; Reestabelecer funcionamento da Docker Swarm devido à indisponibilidade/lentidão do serviço; Reestabelecer funcionamento de servidor de aplicação devido à indisponibilidade/lentidão do serviço; Reestabelecer funcionamento de Linux Server devido à indisponibilidade/lentidão do serviço; Reestabelecer funcionamento de Containers devido à indisponibilidade/lentidão do serviço; Servidor - Alertas de CPU, disco, memória;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	02 Horas ininterruptas
19	Outros	Linux	Incidente	Resolução de incidentes nos recursos/sistemas/serviços/aplicações essenciais.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	06 Horas ininterruptas
20	Outros	Linux	Problema	Identificação e análise de problemas (troubleshooting) para a equipe de Suporte a Servidores Linux	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	03 Dias úteis
21	Servidores	Google Workspace	Requisição	Executar tarefas rotineiras, tais como: Gerenciamento e manutenção de dados do workspace; Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de serviços de Google Workspace; Controlar e configurar os serviços do Google Workspace; Monitorar as operações organizacionais; Promover a adoção e colaboração do Google Workspace; Gerenciamento de endpoints; Demandas relacionadas a: Planejar e implementar autorizações e acesso ao Google Workspace. Gerenciar usuários, recursos e ciclos de vida do Drive compartilhado. Controlar e configurar os serviços do Google Workspace. Demandas de Estrutura organizacional (adicionar, mover, renomear, excluir unidade organizacional); Ativar ou desativar diretório; Demandas sobre funções de administrador (Criar, editar e excluir funções de administrador personalizadas); Demandas sobre Google Admin Console;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	06 Horas úteis
22	Servidores	Google Workspace	Requisição	Ministrar treinamento para administradores e usuários workspace; Desenvolver Tutoriais e artigos sobre como realizar configurações no Workspace;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	18 Horas úteis
23	Aplicações	Google Workspace	Incidente	Resolução de incidentes nos recursos/sistemas/serviços/aplicações críticas (Google Workspace)	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	02 Horas ininterruptas
24	Aplicações	Google Workspace	Incidente	Resolução de incidentes nos recursos/sistemas/serviços/aplicações essenciais (Google Workspace)	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	06 Horas ininterruptas
25	Aplicações	Google Workspace	Problema	Resolver problemas referentes ao google workspace.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	03 Dias úteis
26	Aplicações	Google Workspace	Mudança Emergencial	Resolver mudanças emergenciais referentes ao google workspace.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	04 Horas ininterruptas
27	Aplicações	Google Workspace	Mudança Normal	Resolver mudanças normais referentes ao google workspace.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	08 Horas ininterruptas
28	Aplicações	Google Workspace	Mudança Padrão	Resolver mudanças padrão referentes ao google workspace.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	12 Horas ininterruptas
29	Aplicações	Virtualização	Requisição	Tarefas Rotineiras, tais como: Garantir o completo funcionamento da solução de virtualização(VMWare/Oracle VM ou outra solução que venha a ser utilizada no MAPA), provendo alta disponibilidade e escalabilidade do ambiente, trabalhando sempre com ações preventivas; Criar, excluir, alterar, configurar máquinas virtuais; Administrar, configurar, gerenciar: vmdevice, vmrede, vcenter host fisico, vswitch, vm disco, clonar vm, vcentercluster, snapshot, elaborar relatórios, migrar vm, movimentar vm, entre outras; Instalar, configurar, gerenciar e manter o VCenter appliance; Recuperação de máquinas virtuais, update de ambiente virtual, virtual appliance, VMTools; Criar, remover, configurar e manter datastores; Configurar e gerenciar multipathing; Configurar e gerenciar balanceamento de cargas; Criar e gerenciar usuários, grupos, papéis e conceder privilégios de acesso de acordo com o perfil; Orquestrar servidores virtuais.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	06 Horas úteis
30	Aplicações	Virtualização	Requisição	Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização (VMWare/Oracle VM ou outra solução que venha a ser utilizada no MAPA); Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização (VMWare/Oracle VM ou outra solução que venha a ser utilizada no MAPA); Gerenciar, configurar e manter o VSphere Web Client; Automatizar, através de scripts, tarefas manuais; Apoiar a instalação, a configuração de novas versões dos produtos, incluindo migração de VMWares, quando necessário;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	18 Horas úteis

31	Aplicações	Virtualização	Requisição	Atualizar versão de software das soluções de virtualização, instalar atualizações e patches (correções de bugs); Análise de logs; Definir e implementar políticas e estratégias de Backup e recuperação de dados em caso de falhas; Aplicar todos os conceitos relativos à aplicação e gestão de recursos de memória e CPU; Documentar soluções e procedimentos e adicioná-los à base de conhecimento e manter os documentos existentes atualizados; Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas; Realizar sistematicamente ajustes de performance (tuning) dos ambientes de virtualização;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	20 Horas úteis
32	Aplicações	Virtualização	Incidente	Reestabelecer funcionamento do VMWare, Oracle VM e Hyper V ou outra solução de virtualização devido à indisponibilidade/entidão do serviço- (recursos/sistemas/serviços/aplicações críticas).	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	02 Horas ininterruptas
33	Aplicações	Virtualização	Incidente	Reestabelecer funcionamento do VMWare, Oracle VM e Hyper V ou outra solução de virtualização devido à indisponibilidade/entidão do serviço- (recursos/sistemas/serviços/aplicações essenciais).	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	06 Horas ininterruptas
34	Aplicações	Virtualização	Problema	Resolução de problemas das soluções de virtualização.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	03 Dias úteis
35	Aplicações	Virtualização	Mudança Emergencial	Desativação emergencial de quaisquer partes das soluções de virtualização, instalação emergencial de servidor de virtualização, manutenção emergencial.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	04 Horas ininterruptas
36	Aplicações	Virtualização	Mudança Normal	Desativação de quaisquer partes das soluções de virtualização, instalação de servidor de virtualização, manutenção.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	08 Horas ininterruptas
37	Aplicações	Virtualização	Mudança Padrão	Aumentar memória/disco/processador, Eliminar Estrutura de servidor de virtualização, Implantar ou Instalar estrutura de servidor de virtualização, Instalar/Configurar/Atualizar VCenter, Migrar/Mover VM entre hosts.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	12 Horas ininterruptas

São os serviços de Segurança da informação: Red Team, Blue Team, DevSecOps e Gerência de Segurança.

ID serviço	Classificação do serviço	Grupo de Serviço	Tipo do serviço	Nome do serviço	Meio de Solicitação	Período definido para atendimento	Tempo máximo para solução (SLA)
1	Segurança da Informação	Blue team	Requisição	Realizar análise de monitoramento das redes, serviços, sistemas, aplicações sobre as questões de segurança da informação.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	08:00 às 19:00	02 Horas úteis
2	Segurança da Informação	Blue team	Requisição	Demandas relacionadas à: Gerenciamento de acessos/bloqueios, Administração de IDS/IPS, Administração/Configuração Antivírus/AntiSpam, Administração/Configuração de Firewall/VPN, Configuração de regras de firewall, configuração de filtro de URL/contéudo, monitoração e gestão de alarmes; Realizar controle de acessos de dispositivos e usuários; Auxiliar e instruir o correto armazenamento de dados; Gerenciamento de identidade (criação e revogação de acessos); Sugestão de perfil de acesso e controle de senhas e usuários; Tratar atualizações de patches;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	08:00 às 19:00	06 Horas úteis
3	Segurança da Informação	Blue team	Requisição	Conduzir teste de defesa DDOS. Adotar providências para mitigação de riscos de vulnerabilidades descobertas em equipamentos e softwares; Auxiliar na identificação de ameaças no ambiente corporativo e potenciais contramedidas ou salvaguardas; Colaborar com as demais áreas na integração dos controles e tecnologias de segurança com os processos e ferramentas de monitoração e gestão de TI; Apoiar outras áreas de tecnologia e negócio na identificação de riscos, provendo orientações para que essas áreas executem suas atividades de forma segura; Contribuir com a monitoração de logs, eventos e incidentes de segurança;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	08:00 às 19:00	18 Horas úteis
4	Segurança da Informação	Blue team	Requisição	Realizar análise logs/pacotes/riscos. Elaboração de relatórios técnicos. Demandas relacionadas ao gerenciamento de controles de cyber security em ambientes hospedados em clouds públicas. Propor melhorias em controles/práticas de segurança; Conduzir assessments de segurança com finalidade de avaliar os controles internos ou até dúvidas em relação aos projetos; Planejar e implementar Contra-medidas gerais; Planejar e implementar Contra-medidas de redirecionamento, spoofing e MITM; Planejar e implementar Contra-medidas de exploração de vulnerabilidades; Planejar e implementar Contra-medidas de ataques wi-fi; Adotar ações de resposta a incidentes; Elaborar, testar e monitorar baselines de segurança com objetivo de prevenir incidentes de segurança e redução de risco; Análise e resposta a incidentes e EDR; Auxiliar na aplicação de melhores práticas de segurança com foco em ambiente Cloud single/multi cloud; Identificar possibilidades de melhoria, sugerir ajustes de topologia ou da aplicação de produtos de segurança; Desenvolver scripts para atuar em tarefas de automação, adequação, migração ou ajustes de configurações; Executar a higienização de configurações e realizar ajustes para uma melhor operação e segurança de ambientes; Realizar recomendações de segurança; Sugerir e elaborar/implantar melhores práticas de segurança; Desenvolver planos, tecnologias e procedimentos para proteger dados e arquivos do computador contra destruição ou modificação não intencional por meio de malware ou outros vetores de ataque e para lidar com violações de dados e ataques; Realizar repasse interno de conhecimento; Orientar usuários internos e externos sobre ameaças de segurança; Analisar riscos, impactos e senso crítico das atividades de redes e segurança; Demandas relacionadas à Auditoria e rastreabilidade (syslog, correlacionadores de eventos). Identificação e correção de vulnerabilidades em sistemas, serviços, recursos de TIC; Implementação de processos de SI para prover proteção e visibilidade; Demandas de SIEM para resposta a incidentes e gestão de eventos de segurança; Sugerir e manter procedimentos e políticas de segurança da informação; Sugerir e manter análise de riscos de segurança da informação; Estudar o cenário de segurança para identificar adversários e ameaças futuras para evitar e prevenir possíveis incidentes de segurança; Apoiar outras áreas de tecnologia e negócio na identificação de riscos, provendo orientações para que essas áreas executem suas atividades de forma segura; Apoiar outras equipes na elaboração de controles de prevenção e redução de superfícies de exposição de forma colaborativa;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	08:00 às 19:00	20 Horas úteis
5	Segurança da Informação	Blue team	Incidente	Reestabelecer funcionamento de VPN devido à indisponibilidade/entidão do serviço, identificação de tráfego malicioso na rede, Análise de atividade maliciosa, identificação e bloqueio de estação de trabalho comprometida. Incidentes de maior impacto no negócio.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	02 Horas ininterruptas
6	Segurança da Informação	Blue team	Incidente	Incidentes de menor impacto.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	06 Horas ininterruptas
7	Segurança da Informação	Blue team	Problema	Problemas relacionados aos assuntos de Blue team.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	03 Dias úteis
8	Segurança da Informação	Blue team	Mudança Emergencial	Mudanças emergenciais relacionadas aos assuntos de blue team.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	04 Horas ininterruptas
9	Segurança da Informação	Blue team	Mudança Normal	Mudanças normais relacionadas aos assuntos de blue team.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	08 Horas ininterruptas
10	Segurança da Informação	Blue team	Mudança Padrão	Mudanças padrão relacionadas aos assuntos de blue team.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	12 Horas ininterruptas
11	Segurança da Informação	Red team	Requisição	Elaboração de relatórios técnicos; Desenvolver scripts quando necessário e/ou análise de código. Esclarecer dúvidas sobre red team; Utilizar Threat Intelligence e o framework Mitre Att&CK para entender as técnicas dos adversários. Associar ações ofensivas com o Mitre Att&CK para auxiliar na comunicação com o Blue Team; Criação e atualização contínua de Controles de Segurança e Resposta a Incidentes; Criação e atualização de procedimentos operacionais; Apoiar no processo de Code Review.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	08:00 às 19:00	20 Horas úteis
12	Segurança da Informação	Red team	Requisição	Elaborar/Realizar teste de invasão completo(todas as etapas) em aplicações web; Elaborar/realizar teste de invasão completo(todas as etapas) em ambientes de infraestrutura de TIC; Elaborar/realizar teste de invasão completo(todas as etapas) redes sem fio; Elaborar/realizar teste de invasão completo(todas as etapas) em acesso remoto; Elaborar/realizar teste de invasão completo(todas as etapas) de engenharia social; Elaborar um plano e ataque de Phishing nos usuários; Realizar tentativa de quebra de senhas; Realizar testes de tentativas de burlar as ferramentas de proteção; Realizar análises de vulnerabilidade de aplicações web; Desenvolver scripts que automatizem tarefas do serviço de Pentest e Red Team; Identificação de vulnerabilidades, exploração, documentação e relatório e com ferramentas open-source e proprietárias para todas as etapas de um Teste de Invasão; Utilizar Threat Intelligence e o framework Mitre Att&CK para entender as técnicas dos adversários. Associar ações ofensivas com o Mitre Att&CK para auxiliar na comunicação com o Blue Team; Realizar simulações de ataque; realizar testes de invasão em ambientes cloud.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	08:00 às 19:00	15 dias úteis
13	Segurança da Informação	Red team	Incidente	Incidentes relacionados aos assuntos de Red Team.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	06 Horas ininterruptas
14	Segurança da Informação	Red team	Problema	Problemas relacionados aos assuntos de Red team.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	03 Dias úteis

15	Segurança da Informação	Red team	Mudança Emergencial	Mudanças emergenciais relacionadas aos assuntos de Red Team	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	04 Horas ininterruptas
16	Segurança da Informação	Red team	Mudança Normal	Mudanças normais relacionadas aos assuntos de Red Team	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	08 Horas ininterruptas
17	Segurança da Informação	Red team	Mudança Padrão	Mudanças padrão relacionadas aos assuntos de Red Team.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	12 Horas ininterruptas
18	Segurança da Informação	DevSecOps	Requisição	Configuração de ambiente para automação e implantação de aplicativos (servidores, sistemas operacionais, banco de dados); Apoiar na construção de scripts de automação dos testes; Revisar os ambientes e os pipelines garantindo que estejam funcionais, íntegros e seguros; Apoiar no versionamento de código, na integração contínua e na segurança de redes; Auxiliar times de desenvolvimento e DevOps a identificar possíveis riscos de segurança; Auxiliar a embarcar os componentes de segurança nas aplicações; Auxiliar o desenvolvimento de features de segurança, por exemplo recaptcha, MFA, integrações ao IAM, etc.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	08:00 às 19:00	18 Horas úteis
19	Segurança da Informação	DevSecOps	Requisição	Desenvolver script para elaboração de automação e configurações de máquinas virtuais on-premise e em cloud; Desenvolver scripts para disponibilização de contêineres em docker; Criar e gerenciar Kubernetes; Criação de scripts para automação e implantação de aplicativos (servidores, sistemas operacionais e banco de dados); Criação e configuração contínua do ambiente de integração em conjunto com a automação de teste; Modelar os processos de gestão de ameaça e vulnerabilidades; Desenvolver soluções relacionadas à segurança (autenticação, autorização, confidencialidade e integridade); Desenvolver e aplicar treinamentos de segurança e boas práticas de codificação; Integrar segurança no pipeline de implementação de softwares; Identificar os riscos para aplicações/aplicativos e entendimento quanto à tolerância de riscos de negócios, a fim de identificar soluções e fornecer orientação; Planejar e executar testes de segurança dentro do escopo do DevSecOps;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	08:00 às 19:00	20 Horas úteis
20	Segurança da Informação	DevSecOps	Incidente	Incidentes relacionados aos assuntos de DevSecOps	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	02 Horas ininterruptas
21	Segurança da Informação	DevSecOps	Problema	Problemas relacionados aos assuntos de DevSecOps	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	03 Dias úteis
22	Segurança da Informação	DevSecOps	Mudança Emergencial	Mudanças emergenciais relacionadas aos assuntos de DevSecOps	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	04 Horas ininterruptas
23	Segurança da Informação	DevSecOps	Mudança Normal	Mudanças normais relacionadas aos assuntos de DevSecOps	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	08 Horas ininterruptas
24	Segurança da Informação	DevSecOps	Mudança Padrão	Mudanças padrão relacionadas aos assuntos de DevSecOps	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	12 Horas ininterruptas
25	Segurança da Informação	Gerência de Segurança	Requisição	Status de Acompanhamento das atividades planejadas em conjunto com os times de blue tem, red team e devsecops. Acompanhar fornecedores caso necessário	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	08:00 às 19:00	02 Horas úteis
26	Segurança da Informação	Gerência de Segurança	Requisição	Participar de Sala de Guerra (War Room) de Cyber Incident Response como referência técnica com o objetivo de suportar o cliente, efetuar consultoria e sugestão de atividades de Contenção do incidente cibernético em curso;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	08:00 às 19:00	06 Horas úteis
27	Segurança da Informação	Gerência de Segurança	Requisição	Conscientizar todos os usuários sobre as ameaças cibernéticas (phishing, ransomware, vazamento de dados) e sobre as soluções e processos de segurança já implementados; Ministrar palestras de segurança para os usuários em geral; Garantir a integração adequada dos requisitos de segurança e proteção de dados em todos os projetos de segurança; Apresentar indicadores executivos através de relatórios; Participar de alinhamentos sobre gestão de riscos, LGPD e temas regulatórios; Revisar avaliações de segurança e apontar possíveis melhorias com foco na qualidade, consistência e coerência; Outras atividades relacionadas ao gerente de segurança da informação; Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança da contratante;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	08:00 às 19:00	18 Horas úteis
28	Segurança da Informação	Gerência de Segurança	Requisição	Atuar na revisão de processos, controles e procedimentos de operação de segurança; Elaborar/gerenciar modelo de resposta a incidentes, mitigação e plano de continuidade do negócio; Planejamento e acompanhamento da evolução da maturidade do MAPA sobre segurança; Criação de Visões Táticas e Estratégicas sobre a evolução dos serviços de segurança utilizando Frameworks de mercado; Confecção e Gestão de Planos de Ação para tratamento de desvios de qualidade; Avaliar controles de segurança da informação baseando-se em boas práticas de governança e em frameworks de mercado adotados globalmente; Conduzir apresentações de relatórios de avaliação e planos de remediação para públicos técnicos e não-técnicos das organizações; Planejar a implementação de controles de segurança em conformidade com os requisitos da organização e interagir com outras áreas e times para viabilizar a execução das atividades; Atuar como ponto de apoio em projetos de governança de cibersegurança e propor melhorias para o aumento da maturidade da organização; Acompanhar análise forense para identificação de incidentes de segurança, recuperação de vestígios e geração de provas para processos civil e criminal; Acompanhar as agendas de Gestão de Riscos, Governança e Compliance, campanhas de conscientização aos usuários, LGPD, outras regulações internacionais de privacidade e a agenda de Segurança Cibernética de maneira Global. Implantar e manter a matriz de Segregação de Funções; Avaliar ferramentas e soluções de segurança da informação para elevar o nosso rating; Coordenar o plano de recuperação em caso de ataque, desastre e continuidade de negócio; Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio da contratante; Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco da contratante; Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	08:00 às 19:00	20 Horas úteis
29	Segurança da Informação	Gerência de Segurança	Incidente	Incidentes relacionados aos assuntos de Gerência de segurança da Informação	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	06 Horas ininterruptas
30	Segurança da Informação	Gerência de Segurança	Problema	Problemas relacionados aos assuntos de Gerência de segurança da Informação	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	03 Dias úteis
31	Segurança da Informação	Gerência de Segurança	Mudança Emergencial	Mudanças emergenciais relacionadas aos assuntos de Gerência de segurança da Informação	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	04 Horas ininterruptas
32	Segurança da Informação	Gerência de Segurança	Mudança Normal	Mudanças normais relacionadas aos assuntos de Gerência de segurança da Informação	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	08 Horas ininterruptas
33	Segurança da Informação	Gerência de Segurança	Mudança Padrão	Mudanças padrão relacionadas aos assuntos de Gerência de segurança da Informação	Ferramenta ITSM/ Chatbot/ Telefone 0800	24 Horas	12 Horas ininterruptas

São os serviços de : Banco de dados, Administração de Dados e documentação.

ID serviço	Classificação do serviço	Grupo de Serviço	Tipo do serviço	Nome do serviço	Meio de Solicitação	Período definido para atendimento	Tempo máximo para solução (SLA)
1	Banco de dados	Sustentação de Banco de Dados e Administração de Dados	Requisição	Acompanhar fornecedores caso necessário	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	02 Horas úteis
2	Banco de dados	Sustentação de Banco de Dados e Administração de Dados	Requisição	Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente de BD e AD.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	20 Horas úteis

3	Banco de dados	Sustentação de Banco de Dados e Administração de Dados	Requisição	Excluir objetos, excluir ETLs, revogar ou conceder acesso à banco de dados; Remover Índices, Remover outros itens estruturantes de BD, Remover Procedures, Remover Tabelas, Remover Triggers, Remover Views; Conceder/Revogar permissão de acesso, Eliminar SGBD ou Instância,	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	02 Horas úteis
4	Banco de dados	Sustentação de Banco de Dados e Administração de Dados	Requisição	Backup base, backup objeto, restaurar base, restaurar objeto, instalar cluster single instance, alterar agendamento de tarefas, alterar ambiente de gerenciador de configuração; Criar agendamento de tarefas, criar ou alterar objetos, alterar arquivos ETLs, atualizar arquivo em desenvolvimento/homologação/produção, criar/remover/configurar/realizar comparativo schemas; Alterar rotina de ETL; Arquivar Backups de banco, Arquivar Dados, Checar Alertlog/ traces; Checar espaço dos discos do banco, Checar histórico dos Jobs de banco, Checar Logs, Checar Status dos databases, Validação de Rollup das aplicações, Verificação de Backups, Verificação de jobs atualização de estatísticas, Verificar Espaço em disco – Hosts/ File systems, Verificar Tablespaces, Extrair Modelo Entidade relacionamento,	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	06 Horas úteis
5	Banco de dados	Sustentação de Banco de Dados e Administração de Dados	Requisição	Criar/configurar replicação, criar/alterar job de atualização de snapshot de banco, criar/executar/alterar scripts em geral, instalar ou remover pacote, configurar acesso à host, executar import, export de tabela/schema, executar import/export; Criar Procedures, Criar Tabelas, Criar Triggers, Criar/Restaurar DUMP; Elaborar/Executar script, Implantar/Instalar/Criar novo SGBD ou Instância; Criar Function, Criar Índices, Criar nova base de dados, Criar outros itens estruturantes de BD; Importar/ Exportar dados, Remover base de dados, Remover Function, Replicação de banco de dados (Migração de dados e estrutura); Alertlog/ traces; Análise de informações, Análise de Logs do Banco de dados, Análise de Script; Atualizar rotinas de backup de banco, Atualizar Scripts de Manutenção, Carga de ETL, Criação de View, Desenvolvimento, execução, teste, monitoramento e documentação de rotinas de ETL; Instalar, configurar, otimizar, parametrizar ferramenta ETL; Documentação de topologia de BD, configurações e processos, Elaboração de Script, Engenharia reversa, Execução de Script, Extrações de Dados, Failover no cluster, Identificação de tabelas, Limpeza dos logs/traces, Modelagem de banco de dados, Realizar Limpeza dos logs/traces, Realizar Tuning de banco de dados, Restauração de backup, Revisar segurança e pontos de acesso, Shink Database, Status dos databases, Sugerir automatização das rotinas. Construção de queries; Apoiar na manutenção de repositório de metadados; Manter esquemas de banco de dados; Elaborar e manter modelo de dados; Apoio na Elaboração e definição de política de segurança do Banco de Dados; Confecção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos; Validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem; Realizar apuração Especial: Validar modelo de dados; Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados; Facilitar e apoiar o desenvolvimento e manutenção dos Sistemas Corporativos; Garantir que o modelo lógico e físico de dados seja implementado corretamente; Desenvolver, manter e atualizar o Dicionário de Dados Corporativo; Assessorar os diversos grupos técnicos trabalharem na modelagem de dados de suas aplicações; Projetar base de dados adequadamente;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	18 Horas úteis
6	Banco de dados	Sustentação de Banco de Dados e Administração de Dados	Incidente	Resolução de incidentes relacionados aos banco de dados e Administração de dados. (recursos/sistemas/serviços/aplicações críticas). Diagnosticar incidentes nas estruturas das tabelas do Banco de Dados Corporativo.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	02 Horas ininterruptas
7	Banco de dados	Sustentação de Banco de Dados e Administração de Dados	Incidente	Resolução de incidentes relacionados aos banco de dados e Administração de dados. (recursos/sistemas/serviços/aplicações essenciais)	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	06 Horas ininterruptas
8	Banco de dados	Sustentação de Banco de Dados e Administração de Dados	Problema	Resolução de problemas relacionados aos bancos de dados e Administração de dados.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	03 Dias úteis
9	Banco de dados	Sustentação de Banco de Dados e Administração de Dados	Mudança Emergencial	Mudanças emergenciais relacionadas aos banco de dados e Administração de dados.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	04 Horas ininterruptas
10	Banco de dados	Sustentação de Banco de Dados e Administração de Dados	Mudança Normal	Mudanças normais relacionadas aos banco de dados e Administração de dados.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	08 Horas ininterruptas
11	Banco de dados	Sustentação de Banco de Dados e Administração de Dados	Mudança Padrão	Mudanças padrão relacionadas aos banco de dados e Administração de dados.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	12 Horas ininterruptas

São os serviços de Gerência de Infraestrutura de TIC.

ID serviço	Classificação do serviço	Grupo de Serviço	Tipo do serviço	Nome do serviço	Meio de Solicitação	Período definido para atendimento	Tempo máximo para solução (SLA)
1	Gerente de Infraestrutura de TIC	Gerência de Infraestrutura de TIC	Requisição	Participação de reuniões técnicas e gerenciais.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	02 Horas úteis
2	Gerente de Infraestrutura de TIC	Gerência de Infraestrutura de TIC	Requisição	Atuar junto à Direção do MAPA, alinhando objetivos estratégicos; Prestar apoio quando necessário às áreas de infraestrutura. Coordenar as atividades da área de infraestrutura contribuindo para a disponibilidade, confiabilidade e resiliência da infraestrutura; Garantir que os pontos únicos de falha sejam eliminados do ambiente onde seja necessário; Acompanhar os projetos de infraestrutura de TI; Assegurar a documentação dos processos operacionais e informações técnicas gerais de toda a infraestrutura de TIC do MAPA; Liderar o trabalho realizado por sua equipe, repassando prazos e compartilhando responsabilidades; Fornecer conselhos sobre as opções de TI mais adequadas; Controle de rotinas (procedimentos de redes, arquivo de dados, backup e storage, nuvem, devops.).	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	06 Horas úteis
3	Gerente de Infraestrutura de TIC	Gerência de Infraestrutura de TIC	Requisição	Elaboração de relatórios técnicos e gerenciais; Liderar e comunicar a equipe de infraestrutura e cooperar com os demais coordenadores da área; Analisar e propor melhorias/treinamentos aos analistas de infraestrutura; Gerenciar o parque de dispositivos de tecnologia, garantido inventários e otimização de uso dos equipamentos; Apoiar a equipe de infraestrutura na implementação dos projetos, no que tange infraestrutura de TI; Coordenar projetos de infraestrutura correlacionados à área de atuação; Prestar suporte e orientação técnica e estratégica em todos os assuntos que envolvam sua área de atuação a todos os públicos internos e externos; Prestar apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	18 Horas úteis
4	Gerente de Infraestrutura de TIC	Gerência de Infraestrutura de TIC	Requisição	Garantir que toda a estrutura de tecnologia esteja adequada com as operações; Demandas relacionadas à automação e processo de transformação digital do cliente; Revisar políticas, procedimentos e processos e sugerir melhorias em ambiente de infraestrutura de TIC; Elaborar plano de implantação, elaborando e executando planos de melhoria para manter a disponibilidade do ambiente de TI; Mapeamento e melhoria de processos; relatar sobre novas tendências, técnicas, materiais, equipamentos e procedimentos que possam impactar a infraestrutura de TIC do MAPA e repassar posicionamento para a equipe do órgão; Propor a implementação de melhorias e inovações; Desenvolvimento e implementação de Plano de Continuidade de Negócios; Programação, elaborar estratégias e procedimentos de contingências;	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	20 Horas úteis
5	Gerente de Infraestrutura de TIC	Gerência de Infraestrutura de TIC	Incidente	Acompanhar e apoiar todas as resoluções de incidentes de infraestrutura de TIC do MAPA.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	02 Horas ininterruptas
6	Gerente de Infraestrutura de TIC	Gerência de Infraestrutura de TIC	Problema	Acompanhar e apoiar todas as resoluções de problemas de infraestrutura de TIC do MAPA.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	03 Dias úteis
7	Gerente de Infraestrutura de TIC	Gerência de Infraestrutura de TIC	Mudança Emergencial	Acompanhar e apoiar todas as mudanças emergenciais de infraestrutura de TIC do MAPA.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	04 Horas ininterruptas
8	Gerente de Infraestrutura de TIC	Gerência de Infraestrutura de TIC	Mudança Normal	Acompanhar e apoiar todas as mudanças normais de infraestrutura de TIC do MAPA.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	08 Horas ininterruptas
9	Gerente de Infraestrutura de TIC	Gerência de Infraestrutura de TIC	Mudança Padrão	Acompanhar e apoiar todas as mudanças padrão de infraestrutura de TIC do MAPA.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	12 Horas ininterruptas

São os serviços de : Ativos de rede/Servidores.

ID serviço	Classificação do serviço	Grupo de Serviço	Tipo do serviço	Nome do serviço	Meio de Solicitação	Período definido para atendimento	Tempo máximo para solução (SLA)
1	Ativos de rede	Redes e de Comunicação de Dados	Requisição	Acompanhar fornecedores caso necessário.	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	02 Horas úteis
2	Ativos de rede	Redes e de Comunicação de Dados	Requisição	Atividades de administrar, gerenciar, manter e monitorar a infraestrutura de redes e seus ativos; Implementar e atualizar um ambiente para gestão e documentação das redes, Ativos e topologias de infraestrutura de TI; Instalar e remanejar equipamentos de rede do MAPA; Remanejar e configurar discos e hardwares;	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	18 Horas úteis

				Atualizar drivers e firmwares dos ativos de TI; Aplicar as melhores práticas de configuração, segurança, alta disponibilidade e desempenho (tuning) nos ativos de infraestrutura de redes e servidores do MAPA; Desativar regra de NAT. Criar, alterar ou excluir regra de ACL; Configurar balanceamento de carga de aplicações e links; Criar Vlan. Configurar controladora de wi-fi, criar regra de tratamento de wi-fi, criar acesso à rede wi-fi visitantes; Instalação e configuração de telefone VoIP;			
3	Ativos de rede	Redes e de Comunicação de Dados	Requisição	Administrar, incluir, alterar e excluir usuários e ativos de TI nos servidores DHCP e serviços de VPN; Criar, alterar, revogar e excluir os acessos de usuários e cadastros em redes sem fio (WIFI); Realizar as implementações de acordo com os requisitos, políticas e processos de segurança de TI do MAPA. Alterar configuração DHCP, Alterar reserva DHCP, Criar configuração DHCP, Criar reserva DHCP, Excluir configuração DHCP; Criar, alterar ou excluir registro DNS; Criar, configurar ou excluir LAG; Criar/alterar regra de NAT; Criar, configurar ou excluir port channel; Alterar configurações de IP nos ativos de rede; Alterar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativos de rede; Configurar porta em switch; Configurar proxy; Criar, Alterar e excluir rota estática/dinâmica nos ativos de redes; Verificar serviços da central VoIP; Substituir e configurar telefone VoIP; Alterar categoria de ramal - Liberar chamadas, Alterar senha do ramal, Criar grupo de captura, Criar tecla TEAM, Instalação e Configuração de telefone - VoIP, Realizar parecer técnico do aparelho - devolução, Remanejar aparelho telefônico, Remover grupo de captura, Remover tecla TEAM, Substituir e configurar telefone - VoIP	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	06 Horas úteis
4	Ativos de rede	Redes e de Comunicação de Dados	Requisição	Acompanhar entradas nos ambientes físicos; criar, configurar e alterar escopo de DHCP; administrar e manter os servidores DNS e seus registros; realizar a implementação de novas redes e ambientes de acesso nas redes sem fio (WIFI); criar, configurar e manter as conexões, rotas, pilhas e VLANs dos switches; e aplicar as alterações de acordo com os requisitos, políticas e processos de segurança de TI do MAPA; Alterar ambiente gerenciador de configuração (puppet); Excluir/configurar Vlan; Administração e manutenção em PABX AVAYA; Rotinas de check list; Backup;; Programações de planos de discagem (Dial Plan); VDN; Vetores; Hunt Groups; Troncos ISDN, R2 e SIP.	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	06 Horas úteis
5	Ativos de rede	Redes e de Comunicação de Dados	Requisição	Analisar erros e logs; elaboração de relatórios.	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	20 Horas úteis
6	Ativos de rede	Redes e de Comunicação de Dados	Incidente	Restabelecer funcionamento de VPN/switch/Access Point/roteador/Access Point/Conexão à internet/LAN/WAN/DHCP devido à indisponibilidade/lentidão do serviço; Restabelecer funcionamento da wi-fi devido à indisponibilidade/entidão do serviço (recursos/sistemas/serviços/aplicações críticas)	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	02 Horas ininterruptas
7	Ativos de rede	Redes e de Comunicação de Dados	Incidente	Registro de incidentes relacionados à rede de comunicação e dados (recursos/sistemas/serviços/aplicações essenciais)	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	06 Horas ininterruptas
8	Ativos de rede	Redes e de Comunicação de Dados	Problema	Resolução de problemas relacionados à rede de comunicação e dados	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	03 Dias úteis
09	Ativos de rede	Redes e de Comunicação de Dados	Mudança Emergencial	Mudanças emergenciais relacionadas à redes de comunicação e de dados.	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	04 Horas ininterruptas
10	Ativos de rede	Redes e de Comunicação de Dados	Mudança Normal	Mudanças normais relacionadas à redes de comunicação e de dados.	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	08 Horas ininterruptas
11	Ativos de rede	Redes e de Comunicação de Dados	Mudança Padrão	Mudanças padrão relacionadas à redes de comunicação e de dados.	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	12 Horas ininterruptas

São os serviços relacionados à nuvem e DevOps.

ID serviço	Classificação do serviço	Grupo de Serviço	Tipo do serviço	Nome do serviço	Meio de Solicitação	Período definido para atendimento	Tempo máximo para solução (SLA)
1	Aplicações	DevOps	Requisição	Demandas rotineiras, tais como: Promover a integração das equipes, padronizando e implementando mais velocidade nos processos.; Avaliação e monitoramento de desempenho; Manutenção e gerenciamento da infraestrutura de TI (incluindo hardware, software, rede, armazenamento, ativos virtuais e remotos e armazenamento de dados na nuvem); Coletar e monitorar todas as automatizações no decorrer do processo de desenvolvimento; Integração de equipes de desenvolvimento e administração de sistemas; Promover a cultura DevOps no time e em outras SQUADS para garantir as melhores práticas relacionadas a CI e CD; Promover padrões de maturidade DevOps e acompanhar os times na evolução da maturidade, fornecendo melhores práticas e habilidades que viabilizem a evolução; Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de de Containerização; Administração de ambiente com Container e Automação de infraestrutura (Docker/kubernetts); Criar builds e estruturar códigos sem interferências humanas visando a prevenção e detecção de problemas, além da agilização de processos; Realizar testes automatizados, com a implantação de automação, visando a prevenção e detecção de problemas, além da agilização de processos; Seleção de modelos de gerenciamento de projetos, metodologias e estruturas de trabalho, desenvolvimento e implementação de soluções; Capacitar equipe no mindset ágil e devsecops, através de workshops;	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	18 Horas úteis
2	Aplicações	DevOps	Requisição	Realizar testes de usabilidade; Demandas sobre Integração Contínua e Entrega Contínua CI/CD Gravação de script de CI / CD; Demandas relacionadas ao Gerenciamento de configuração; Automatização de rotina de testes e deploys; Definição, organização e monitoramento de protocolos de teste; Gerar documentações\manuais de processo e soluções DEVOPS; Realizar a análise técnica dos processos internos (ambientes, bancos, repositórios, etc.) visando a melhoria contínua; Participação proativa no processo de melhoria contínua de nossos produtos no que tange automação de testes, integração de código e delivery de pacotes nos diversos ambientes (QA, Homologação e Produção); Auxiliar na criação e manutenção de pipelines de build e deploy automatizados; Desenvolver, projetar e pesquisar ferramentas que auxiliem no dia a dia da sustentabilidade do código, infraestrutura e organização; Controle de Versão; Apoiar a modelagem e mapeamento dos processos de orquestração e automação para o provisionamento de serviços de TI; Implantar soluções de automação para provisionamento/manutenção de serviços de TI; Orquestrar processos de automação do provisionamento de serviços de TI, utilizando esteiras de CI/CD e repositórios de fontes e binários; Desenvolvimento de scripts de deploy; Versionamento de códigos e configurações de infraestrutura, testes e deploy automatizados, controles execução de processos; Instalação de Ferramentas de Build e Deploy (Jenkins, GitLab, Nexus); Instalação ferramentas de controle de versão (Git, SVN); Demandas relacionadas à gerência de configurações e estado de servidores, soluções baseadas em container, tais como: Docker, Kubernetes, OpenShift; Criação de pipelines para automação de build, teste de deploy nos ambientes; Demandas relacionadas ao versionamento de código fonte (gerenciamento de mudanças e configuração); Configuração e gerenciamento de Ferramentas de Build e Deploy (Jenkins, GitLab, Nexus); Configuração e gerenciamento de ferramentas de controle de versão (Git, SVN);	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	20 Horas úteis
3	Aplicações	DevOps	Incidente	Incidentes relacionados ao ambiente de DevOps - (recursos/sistemas/serviços/aplicações críticas)	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	02 Horas ininterruptas
4	Aplicações	DevOps	Incidente	Incidentes relacionados ao ambiente de DevOps - (recursos/sistemas/serviços/aplicações essenciais)	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	06 Horas ininterruptas
5	Aplicações	DevOps	Problema	Resolução de problemas relacionados ao ambiente de DevOps	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	03 Dias úteis
6	Aplicações	DevOps	Mudança Emergencial	Mudanças emergenciais relacionadas ao ambiente de DevOps	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	04 Horas ininterruptas
7	Aplicações	DevOps	Mudança Normal	Mudanças normais relacionadas ao ambiente de DevOps	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	08 Horas ininterruptas
8	Aplicações	DevOps	Mudança Padrão	Mudanças padrão relacionadas ao ambiente de DevOps .	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	12 Horas ininterruptas
9	Aplicações	Nuvem	Requisição	Tarefas rotineiras, tais como: Visão geral dos mecanismos de gestão de acessos e identidades para acesso a recursos e serviços da Nuvem Pública; Gerenciar o crescimento da infraestrutura e do armazenamento em um ambiente de nuvem; Auxiliar a time na criação e automatização de processos; Monitoramento de ambientes e serviços em nuvem pública (aws, google, Huawei); Acompanhar os fabricantes ou fornecedores (NS) e participar de conjuntas e fóruns técnicos; Interagir com Provedores de Cloud Pública (aws, google, Huawei), quando assim necessário; Administrar appliances em ambientes híbridos. Monitorar recursos no aws, google, Huawei como utilização de memória, CPU, storage, discos, etc	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	06 Horas úteis
10	Aplicações	Nuvem	Requisição	Planejar, implantar e gerenciar componentes de infraestrutura em nuvem (aws, google, Huawei); Administrar serviços de suporte e base para orquestração de infraestrutura e serviços em nuvem; Otimização da arquitetura de computação em nuvem;	Ferramenta ITSM/Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	18 Horas úteis

Gerenciar backups e snapshots.							
11	Aplicações	Nuvem	Requisição	Demandas relacionadas à Administração de Topologias de Aplicações e ambientes em nuvem; Migração de aplicações do ambiente on-premises para o ambiente em nuvem; Administrar, configurar, operar e orquestrar soluções, serviços e infraestrutura em nuvem Criar scripts de automação, com profunda compreensão de ambientes de rede, virtualização e arquitetura de N camadas nas nuvens privada e pública, utilizando produtos e serviços em nuvem e locais; Realizar melhorias em processos, automações e padronizações no ambiente em cloud; Planejar e implementar soluções e metodologias que visem maior eficiência e redução de custos na gestão da nuvem; Manter documentação sobre o ambiente; Monitorar replicação de ambientes em DR (Disaster Recovery) e aplicação de planos de contingência. Monitorar disponibilidade de servidores. Implementar melhorias no ambiente. Elaborar plano de ação e melhorias através de laboratórios no ambiente Cloud.	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	08:00 às 19:00	20 Horas úteis
12	Aplicações	Nuvem	Incidente	Incidentes relacionados ao ambiente de Nuvem - (recursos/sistemas/serviços/aplicações críticas)	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	02 Horas ininterruptas
13	Aplicações	Nuvem	Incidente	Incidentes relacionados ao ambiente de Nuvem - (recursos/sistemas/serviços/aplicações essenciais)	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	06 Horas ininterruptas
14	Aplicações	Nuvem	Problema	Resolução de problemas relacionados aos ambientes de Nuvem	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	03 Dias úteis
15	Aplicações	Nuvem	Mudança Emergencial	Mudanças emergenciais relacionadas aos ambientes de Nuvem	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	04 Horas ininterruptas
16	Aplicações	Nuvem	Mudança Normal	Mudanças normais relacionadas aos ambientes de Nuvem	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	08 Horas ininterruptas
17	Aplicações	Nuvem	Mudança Padrão	Mudanças padrão relacionadas aos ambientes de Nuvem	Ferramenta ITSM/ Chatbot/Telefone 0800	24 Horas	12 Horas ininterruptas

ANEXO 15 - MODELO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.

Observação: Com o objetivo de obter o maior número de pesquisas respondidas, teremos apenas uma pergunta.

Identificação da solicitação: número do ticket/demanda.

Identificação do requisitante: nome do requisitante.

ITEM ÚNICO DE AVALIAÇÃO

1 - De modo geral (solução apresentada / prestatividade do colaborador / outros) , qual seu nível de satisfação em relação ao serviço prestado pela empresa <nome da empresa> no atendimento à sua solicitação?

1 2 3 4 5

Totalmente insatisfeito Insatisfeito Indiferente Satisfeito Totalmente Satisfeito

OBSERVAÇÃO: Caso deseje, utilize o espaço abaixo para registrar sugestões, críticas e ou informações que possam contribuir com o aprimoramento dos serviços:

ANEXO 16 - HISTÓRICO DE SOLICITAÇÃO DE SOBREVISOS - CONTRATO 04.2020(SONDA)

GRUPOS DE SERVIÇO	MÊS												
	ANO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
Grupo - Sustentação e suporte a banco de dados	2020			1	5	4	12	10	11	20	13	13	16
	2021	13	13	15	14	12	17	12	12	17	13	16	13
	2022	12	12	17									
Grupo - Sustentação e suporte a servidor de aplicação	2020				5	2	12	10	9	19	14	13	16
	2021	13	13	17	14	12	17	12	12	15	13	16	13
	2022	12	12	17									
Grupo - Administração de Tecnologias Microsoft/ Windows Server - Virtualização Hyper V	2020						6	12	12	16	13	14	15
	2021	14	12	15	14	13	16	12	13	15	14	15	14
	2022	12	12	17									
Grupo - Sustentação e Suporte a Rede de Computadores (Brasilia - DF / Lanagro/SFA 's)	2020							8	10	25	14	13	16
	2021	12	12	15	14	12	17	12	12	16	13	14	15
	2022	12	12	17									
Grupo - Sustentação e suporte a segurança da informação	2020				1	1	6	6	9	20	13	14	16
	2021	13	12	15	14	12	17	12	12	16	14	11	12
	2022	12	12	17									
Grupo - Gestão de Infraestrutura	2020										12	14	18
	2021	13	13	14	18	12	18	13	13	17	14	14	17
	2022	14	13	18									
Grupo - Administrador de sistemas operacionais Linux Storage	2020										14	10	16
	2021	13	12	12	17	12	18	12	14	13	13	16	14
	2022	12	12	15									
Grupo -Sustentação e suporte à Administração de Dados (AD)	2020			1		1		10	5	21	3		
	2021	1	1	3									1
Grupo -Administração de sistemas operacionais Linux / Storage	2020								5	24			
	2021			2						1			
Grupo - Administração de sistemas operacionais Virtualização Vmware	2021									1			
	2022			2									

ANEXO 17 - HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE TICKETS FORA DO HORÁRIO PADRÃO (08:00 ÀS 20:00) DO CONTRATO 09.2017 (HEPTA)

Atendimentos fora do horário padrão do contrato (08:00hs às 20:00hs):

Período: 04/07/2017 até 05/05/2022.

1 - 315 chamados atendidos durante o horário entre 20:00 às 08:00.

2 - 14 Chamados atendidos aos sábados/domingo.

ANEXO 18 - HISTÓRICO DE ATENDIMENTO DE TICKETS FORA DO HORÁRIO PADRÃO (08:00 ÀS 12:00 / 14:00 ÀS 18:00) DO CONTRATO 04.2020 (SONDA)

Infelizmente, O sistema só consegue capturar os chamados a partir de junho de 2020.

Resumindo, foram atendidos 723 tickets fora do horário padrão do respectivo contrato. Esses tickets resultaram em um multiplicador de 1,75 de acordo com o termo de referência.

Referência: Processo nº 21000.104053/2021-10

SEI nº 24641339

Criado por [thiago.pcosta](#), versão 6 por [thiago.pcosta](#) em 24/10/2022 10:12:59.