



Avenida Graça Aranha 35, Centro, Rio de Janeiro/RJ - CEP 20030-002
Telefones: (21) 3037-6001 ou (21) 3037-6002 - <https://www.gov.br/ancine>

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2023

PROCESSO Nº 01416.007346/2022-33

Torna-se público que a **AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA - ANCINE**, por meio da Coordenação de Licitações e Compras – CLC, sediada na Av. Graça Aranha, nº 35, Centro, Rio de Janeiro - RJ realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, sob a forma de execução indireta, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: Conforme publicado em Diário Oficial da União Horário: Conforme publicado em Diário Oficial da União

Local: Portal de Compras do Governo Federal – <https://www.gov.br/compras/pt-br>

Critério de Julgamento: menor preço por ITEM

Regime de Execução: Empreitada por Preço Global

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), de forma continuada, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, abrangendo o suporte e atendimento técnico aos usuários na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) com central de atendimento remoto e presencial aos usuários na modalidade Service Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC e execução de tarefas de demanda não rotineiras, na forma estabelecida no Termo de Referência.

1.2. A licitação será dividida em itens, conforme tabela inserta no item 2.3 do Termo de Referência, facultando-se ao licitante a participação em quantos itens forem de seu interesse.

1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço do item, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2. DOS RECURSO ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da ANCINE para os exercícios de 2023, 2024 e 2025 na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 20203/203003

Fonte de Recursos: 0100000000

Programa de Trabalho: 13.122.0032.2000.0001

Elemento de Despesa: 3390.40.11

3. DO CREDENCIAMENTO

3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

3.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br/>, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

3.4. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

4.1.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.

4.1.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538 de 2015, bem como para bens e serviços produzidos no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

4.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.2.2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

4.2.3. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.2.4. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

- 4.2.5. que estejam sob falência, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;
- 4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;
- 4.2.7. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);
- 4.2.8. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.
- 4.3. Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:
- a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou
 - b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.
- 4.3.1. Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto nº 7.203, de 04 de junho de 2010);
- 4.4. Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.
- 4.5. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 4.5.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.
 - 4.5.1.1. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006.
 - 4.5.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;
 - 4.5.3. que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;
 - 4.5.4. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
 - 4.5.5. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
 - 4.5.6. que a proposta foi elaborada de forma independente.
 - 4.5.7. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
 - 4.5.8. que a solução é fornecida por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.
 - 4.5.9. que cumpre os requisitos do Decreto n. 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.
 - 4.5.9.1. a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.
- 4.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às

sanções previstas em lei e neste Edital.

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para a abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio desse documento.

5.2. O Envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

5.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

5.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art, 43, §1º, da LC nº 123, de 2006.

5.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.6. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema.

5.7. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

5.8. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6. PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.1.1. Valor discriminado dos itens e respectivos subitens, nos termos da tabela inserta no ITEM 2.3 do termo de Referência.

6.1.2. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.

6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento da solução, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

6.3.1. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.3.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento do quanto demandado e executado, concomitantemente com a

realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

6.4. A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

6.4.1. cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;

6.4.2. cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

6.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

6.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

6.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de fornecer a solução nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

6.8. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

6.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

6.10.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.

7.2.1. Também será desclassificada a proposta que **identifique o licitante**.

7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

- 7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 7.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.5.1. O lance deverá ser ofertado por ITEM para o período de 24 meses.
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$: 10,00 (dez reais).
- 7.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto” em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lances ofertados nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 7.11. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 7.12. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.
- 7.13. Encerrada a fase competitiva sem que haja prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.
- 7.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 7.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempos superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.18. O Critério de julgamento adotado será o menor preço/menor desconto, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 7.21. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.22. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.23. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.25. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:

7.25.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:

7.25.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

7.25.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

7.25.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

7.25.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 7.25.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

7.25.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 7.25.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 7.25.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 7.25.1.3 caso esse direito não seja exercido.

7.25.4. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

7.26. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.27. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, ao objeto executado:

7.27.1. por empresas brasileiras;

7.27.2. por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.27.3. por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

7.28. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.

7.29. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das prevista deste Edital.

7.29.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.29.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 2 (duas) horas,

envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

7.29.3. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

7.30. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade de preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no §9º do art. 26 do Decreto nº 10.024/2019.

8.2. A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme anexo deste Edital.

8.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, contado da solicitação do Pregoeiro, com os respectivos valores adequados ao lance vencedor e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.

8.4. A inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.

8.5. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MPDG n. 5/2017, que:

8.5.1. não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;

8.5.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;

8.5.3. não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;

8.5.4. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018-TCU – Plenário), desconto menor do que o mínimo exigido, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

8.5.4.1. Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

8.5.4.1.1. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

8.5.4.1.2. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

8.6. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG Nº. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.7. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexecuibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da

planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

8.8. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

8.8.1. Na hipótese de necessidade de suspensão de sessão pública para a realização de diligências, com vista ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

8.9. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

8.9.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo

8.9.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.

8.10. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.

8.11. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;

8.12. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço.

8.12.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

8.12.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

8.13. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante da solução ou da área especializada no objeto.

8.14. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

8.15. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

8.16. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

8.17. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

d) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

9.1.1. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>)

9.1.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

9.1.2.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

9.1.2.1.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

9.1.2.1.2. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

9.1.3. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.1.4. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

9.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

9.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

9.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

9.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

9.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante a apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

9.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.6.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferentes números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.7. Ressalvado o disposto do item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação.

9.8. **Habilitação jurídica:**

9.8.1. No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.8.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

9.8.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

9.8.4. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

9.8.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

9.8.6. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

9.8.7. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.9. **Regularidade fiscal e trabalhista:**

9.9.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.9.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.9.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.9.4. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.9.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.9.6. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.9.7. caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais; relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação

9.9.8. de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

9.9.9. Quando se tratar da subcontratação prevista no art. 48, II, da Lei Complementar n. 123, de 2006, a licitante melhor classificada deverá, também, apresentar a documentação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e/ou empresas de pequeno porte que serão subcontratadas no

decorrer da execução do contrato, ainda que exista alguma restrição, aplicando-se o prazo de regularização previsto no art. 4º, §1º do Decreto nº 8.538, de 2015.

9.10. **Qualificação Econômico-Financeira:**

9.10.1. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

9.10.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

9.10.2.1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

9.10.2.2. é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

9.10.3. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

Circulante + Passivo Não Circulante

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

9.10.4. As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 5% (cinco por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

9.11. **Qualificação Técnica:**

9.11.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

9.11.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

9.11.1.1.1. Caracterização do bom desempenho da Empresa Licitante.

9.11.1.1.2. Identificação da pessoa jurídica emitente bem como o nome e o cargo do signatário.

9.11.1.1.3. Data de emissão do atestado.

9.11.1.1.4. Atendimento ao disposto no subitem 21.2. do Termo de Referência - ANEXO I do Edital.

9.11.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

9.11.3. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante;

9.11.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017;

9.11.5. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

9.11.6. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

9.11.7. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, caso exigida no Termo de Referência.

9.11.7.1. O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, ou que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.

9.12. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

9.13. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

9.13.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

9.14. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

9.15. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa ou empresa de pequeno porte com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

9.16. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

9.17. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

9.18. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.19. O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.

9.19.1. Não havendo a comprovação cumulativa dos requisitos de habilitação, a inabilitação recairá sobre o(s) item(ns) de menor(es) valor(es) cuja retirada(s) seja(m) suficiente(s) para a habilitação

do licitante nos remanescentes.

9.20. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

9.21. A integralidade dos documentos de habilitação será divulgada no sistema (Portal de Compras do Governo Federal), haja vista o interesse dos demais participantes, bem como da sociedade ao acesso e fiscalização dos requisitos de habilitação

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 2 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

10.1.1. ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

10.1.2. apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório.

10.1.3. conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

10.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

10.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

10.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

10.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

10.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

11. DOS RECURSOS

11.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

11.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

12.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

12.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

13.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

14.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes no ITEM 19 do Termo de Referência.

15. DO TERMO DE CONTRATO

15.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato.

15.2. O adjudicatário terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante

correspondência postal com aviso de recebimento (AR), disponibilização de acesso a sistema de processo eletrônico para esse fim ou outro meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de seu recebimento ou da disponibilização do acesso ao sistema de processo eletrônico.

15.2.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

15.3. O prazo de vigência da contratação é o previsto no contrato.

15.4. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao Sicaf para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

15.4.1. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.

15.4.2. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

15.5. Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

15.6. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato.

16. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL

16.1. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no, ITEM 18 do Termo de Referência, anexo a este Edital.

17. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

17.1. O modelo de gestão do contrato, contemplando os critérios de recebimento e aceitação do objeto, os procedimentos de testes e inspeção e os critérios de fiscalização, estão previstos no ITEM 14 do Termo de Referência.

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

18.1. As obrigações (deveres e responsabilidades) da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

18.2. Cumprir os requisitos de segurança da informação e de proteção de dados estabelecidos no Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, e na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

19. DO PAGAMENTO

19.1. As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência, ITEM 17, anexo a este Edital.

19.1.1. É admitida a cessão de crédito decorrente da contratação de que trata este Instrumento Convocatório, nos termos do previsto na minuta contratual anexa a este Edital.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

- 20.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:
- 20.1.1. não assinar o termo de contrato, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
 - 20.1.2. apresentar documentação falsa;
 - 20.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
 - 20.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - 20.1.5. não mantiver a proposta;
 - 20.1.6. cometer fraude fiscal;
 - 20.1.7. comportar-se de modo inidôneo;
- 20.2. As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente.
- 20.3. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.
- 20.4. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, e quando não houver disposição específica no Termo de Referência, às seguintes sanções:
- 20.4.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;
 - 20.4.2. Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;
 - 20.4.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
 - 20.4.4. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;
 - 20.4.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Edital.
 - 20.4.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;
- 20.5. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.
- 20.6. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.
- 20.7. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 20.8. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

20.9. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

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

20.11. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

20.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20.13. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

21.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

21.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail licitacao@ancine.gov.br, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço Av. Graça Aranha, nº 35, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20.030-002.

21.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

21.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

21.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

21.6. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contados da data do recebimento do pedido e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos

21.7. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

21.7.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

21.8. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

22.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

22.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

22.4. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

22.5. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

22.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

22.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

22.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

22.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

22.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

22.11. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico o www.ancine.gov.br e www.comprasgovernamentais.gov.br, e também poderá ser lido e/ou obtido no endereço Av. Graça Aranha, nº 35, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20.030-002, nos dias úteis, no horário das 09:00 horas às 18:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

22.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I - Termo de Referência;

ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato;

ANEXO III – Planilha de Custos e Formação de Preços;

ANEXO IV – Atestado de Vistoria;

ANEXO V – Atestado de Recusa De Vistoria;

ANEXO VI – Ordem de Serviço;

ANEXO VII – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;

ANEXO VIII – Termo de Ciência de Manutenção de Sigilo

Rio de Janeiro, de de 2023.

Otavio Albuquerque Ritter Dos Santos

Secretário de Gestão Interna, Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Otavio Albuquerque Ritter Dos Santos, Secretário de Gestão Interna, Substituto(a)**, em 03/02/2023, às 12:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 7º, II, da RDC/ANCINE nº 121, de 8 de agosto de 2022.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ancine.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2703575** e o código CRC **9119CCB0**.

0.1.

Referência: Processo nº 01416.007346/2022-33

SEI nº 2703575

MODELO DE TERMO DE CONTRATO – SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ANEXO II

**TERMO DE CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

PROCESSO Nº 01416.007346/2022-33

CONTRATO Nº 02/2023

**TERMO DE CONTRATO DE FORNECIMENTO DE
SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO Nº/....., QUE FAZEM ENTRE SI
A AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA - ANCINE E A
EMPRESA**

A **AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA – ANCINE**, por intermédio da Coordenação de Licitações e Compras – CLC, com sede na Avenida Graça Aranha, nº 35, Centro, CEP 20030-002, na cidade do Rio de Janeiro/RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 04.884.574/0001-20, neste ato representada pelo Diretor-Presidente **ALEX BRAGA MUNIZ**, nomeado pelo, publicado no Diário Oficial da União de ... de ... de, portador da matrícula funcional nº, doravante denominada CONTRATANTE, e o(a)inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, em doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a), conforme atos constitutivos da empresa/procuração constante dos autos, tendo em vista que consta no **Processo nº 01416.007346/2022-33** e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão nº 02/2023**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), de forma continuada, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, abrangendo o suporte e atendimento técnico aos usuários na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) com central de atendimento remoto e presencial aos usuários na modalidade Service Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC e execução de tarefas de demanda não rotineiras, na forma estabelecida no Termo de Referência.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Tabela de detalhamento de itens da contratação:

Item	Subitem	Perfil Profissional	Unidade	Quantidade	Custo Mensal	Total Mensal
1 Atendimento ao Usuário	1 (Supervisão de Atendimento ao Usuário)	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	MÊS	24	R\$	R\$
	2 (Atendimento Remoto ao Usuário - Nível 1)	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	MÊS	24	R\$	
		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	MÊS	24	R\$	
	3 (Suporte Técnico Remoto e Presencial ao Usuário - Nível 2)	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	MÊS	24	R\$	
		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno (Escritório Brasília)	MÊS	24	R\$	
		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	MÊS	24	R\$	
Valor total dos serviços para 24 meses						

Item	Subitem	Perfil Profissional	Unidade	Quantidade	Custo Mensal	Total Mensal
2 Sustentação de Infraestrutura	1 (Supervisão da sustentação de infraestrutura)	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	MÊS	24	R\$	R\$
	2 (Administração de Soluções de Hiperconvergência e Backup)	Analista de suporte computacional Pleno (Hiperconvergência)	MÊS	24	R\$	
		Analista de suporte computacional Sênior (Hiperconvergência)	MÊS	24	R\$	
	3 (Administração de Ambiente DEVOPS)	Administrador de sistemas operacionais Pleno (Devops)	MÊS	24	R\$	
		Administrador de sistemas operacionais Sênior (Devops)	MÊS	24	R\$	
	4 (Administração de Redes de Comunicação de Dados)	Analista de redes e de comunicação de dados Junior	MÊS	24	R\$	
		Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	MÊS	24	R\$	
	5 (Administração de SGBD)	Administrador de banco de dados Pleno	MÊS	24	R\$	
		Administrador de banco de dados Sênior	MÊS	24	R\$	
	6 (Administração de Sistemas Operacionais, Serviços Corporativos e Serviços em Nuvem)	Administrador de sistemas operacionais Júnior	MÊS	24	R\$	
		Administrador de sistemas operacionais Pleno	MÊS	24	R\$	
		Administrador de sistemas operacionais Sênior	MÊS	24	R\$	
	7 (Administração de Ambiente de Datacenter e de Equipamentos de TIC)	Analista de suporte computacional Junior (Operação)	MÊS	24	R\$	
		Analista de suporte computacional Junior (Operação - Escritório Brasília)	MÊS	24	R\$	
	8 (Monitoramento Remoto 24x7 de Ambiente de TIC)	Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	MÊS	24	R\$	
	Valor total dos serviços para 24 meses					

Item	Subitem	Perfil Profissional	Unidade	Quantidade	Custo Mensal	Total Mensal
3 Segurança da Informação	1 (Supervisão de Segurança da Informação)	Gerente de segurança da informação	MÊS	24	R\$	R\$
	2 (Administração de Segurança da Informação)	Administrador em segurança da informação Pleno	MÊS	24	R\$	
		Administrador em segurança da informação Sênior	MÊS	24	R\$	
Valor total dos serviços para 24 meses						

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Contrato é de 24 meses, com início na data de/...../..... e encerramento em/...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e seja observado o disposto no Anexo IX da IN SEGES/MP nº 05/2017, atentando, em especial para o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

2.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;

2.1.6. Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

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

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

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (.....), perfazendo o valor total de R\$ (.....).

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos da solução efetivamente prestados, na forma prevista no item 15 do Termo de Referência, "Critérios de Aferição e Para Faturamento".

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para os exercícios de 2023, 2024 e 2025 na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 20203/203003

Fonte de Recursos: 0100000000

Programa de Trabalho: 13.122.0032.2000.0001

Elemento de Despesa: 3390.40.11

Nota de Empenho: xxxxxxxx, emitida em de 2023, no valor de R\$: xxx,xx (..)

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

5.2. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

5.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada 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 sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

5.3.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

5.4. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

5.4.1. o prazo de validade;

5.4.2. a data da emissão;

5.4.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

5.4.4. o período de prestação dos serviços;

5.4.5. o valor a pagar; e

5.4.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

5.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, 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 a Contratante;

5.6. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

5.6.1. não produziu os resultados acordados;

5.6.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

5.6.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

5.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

5.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

5.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

5.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

5.11. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

5.12. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

5.12.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

5.13. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018;

5.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

5.15. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

5.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$I = (TX)$	$I =$	$\frac{(6/100)}{365}$	$I = 0,00016438$ $TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$
------------	-------	-----------------------	--

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO.

6.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual são as estabelecidas no item 18 do Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. A Contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5 % (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

7.1.1. 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).

7.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração 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.

7.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

7.2.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

7.2.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

7.2.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

7.2.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

7.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

7.4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

7.5. 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 Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

7.6. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

7.7. 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.

7.8. 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 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

7.9. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

7.10. Será considerada extinta a garantia:

7.10.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

7.10.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

7.11. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

7.12. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

8. CLÁUSULA OITAVA – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO E FISCALIZAÇÃO

8.1. O modelo de execução do contrato, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital, destacando-se às seguintes etapas insertas no item 9 do Termo de Referência:

8.1.1. Reunião de Alinhamento, subitem 9.1.

8.1.2. Ordem de Serviço, subitem 9.2.

8.1.3. Alterações contratuais, subitem 9.3.

8.1.4. Local de execução, subitem 9.4.

8.1.5. Prazos de execução, subitem 9.5.

8.1.6. Acordo de Níveis de Serviço, subitem 9.6.

8.1.7. Transferência de Conhecimento, subitem 9.7.

8.1.8. Regime de Execução, subitem 9.8.

8.1.9. Preposto da contratada, subitem 9.9.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. SÃO OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

9.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

9.1.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

9.1.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

- 9.1.4. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 9.1.5. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 9.1.6. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 9.1.7. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 9.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- 9.1.8.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
 - 9.1.8.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
 - 9.1.8.3. promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
 - 9.1.8.4. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 9.1.9. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- 9.1.10. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 9.1.11. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;
- 9.1.12. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 9.1.13. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.
- 9.1.14. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.
- 9.1.15. Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios constantes deste Termo de Referência, observando-se o disposto nos arts. 18 e 32 da Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019.
- 9.1.16. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

9.1.17. Receber o objeto da contratação, atestando sua conformidade com a proposta aceita e condições descritas nos instrumentos convocatórios, de acordo com o que dispõe o art. 17 da Instrução Normativa SGD/ME nº1/2019.

9.1.18. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável.

9.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.2.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

9.2.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.2.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.2.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

9.2.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

9.2.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

9.2.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

9.2.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.2.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.2.10. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.2.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

9.2.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

9.2.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.2.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

9.2.15. 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;

9.2.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

9.2.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

9.2.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.2.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

9.2.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

9.2.21. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

9.2.22. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

9.2.22.2. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

9.2.22.3. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

9.2.23. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

9.2.24. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

9.2.25. Reparar quaisquer danos diretamente causados à Ancine 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 acompanhamento da execução dos serviços pela Ancine.

9.2.26. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.

9.2.27. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

9.2.28. Indicar formalmente e por escrito, na data de assinatura do contrato, um Preposto idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA junto à Ancine, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato.

9.2.29. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

9.2.30. Apresentar à Ancine, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão a Agência e unidades vinculadas para a execução do serviço.

9.2.31. Atender as solicitações da Ancine quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo gestor do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

9.2.32. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Ancine.

9.2.33. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à Ancine toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

9.2.34. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da Ancine.

9.2.35. Não fazer uso das informações prestadas pela Ancine para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

9.2.36. Relatar à Ancine toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

9.2.37. Deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, conforme disposto na Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010.

9.2.38. Abster-se de revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, inclusive para fins comerciais ou que violem direitos protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), a terceiros, bem como não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente no fornecimento de bens ou serviços, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao necessário cumprimento do contrato.

9.2.39. Disponibilizar, sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semanas, preposto ou seu substituto.

9.2.40. Cumprir os requisitos de segurança da informação e de proteção de dados estabelecidos no Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, e na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

10.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

10.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

10.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

10.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

10.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;

10.1.5. cometer fraude fiscal.

10.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

10.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

10.2.2. Multa de:

10.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

10.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

10.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

10.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

10.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato.

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

10.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

10.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

10.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

10.3. As sanções previstas nos subitens 10.2.1, 10.2.3, 10.2.4 e 10.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

10.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
6	Não resolver Solicitação de Serviço até 30 dias após sua abertura.	05
Para os itens a seguir, deixar de:		
7	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
8	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
9	Substituir empregado alocado que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
10	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
11	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
12	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01
13	Alocar colaborador em perfil profissional listado neste Termo de Referência em até 45 dias após o início do	05

	contrato ou desligamento de profissional anterior de mesmo perfil	
14	Prestar esclarecimentos, em até 48 horas, referente à execução de serviços.	03

10.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

10.5.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

10.5.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

10.5.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;

10.5.4. reincidam frequentemente no desatendimento dos níveis de serviços das metas estabelecidas para os Indicadores de Níveis de Serviços, principalmente, mas não somente, quando relativos à uma categoria de serviço prestada (por exemplo, atendimentos de Bancos de Dados);

10.5.5. mantenham indicadores de níveis de serviços que caracterizem desvio de qualidade muito aquém do mínimo estabelecido em um dado indicador ou em um conjunto de indicadores, que caracterize o cabal desatendimento dos critérios de aceitação;

10.5.6. pratiquem inconformidades frequentes na execução dos serviços em relação aos processos definidos de atendimento e controle, a ponto de prejudicar a satisfatória fiscalização contratual ou o bom andamento do contrato;

10.5.7. não cooperarem ou reterem quaisquer informações ou dados requeridos pelo CONTRATANTE que venha a prejudicar, de alguma maneira, a execução e consequente conclusão do procedimento de transição contratual;

10.5.8. provoquem intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc);

10.5.9. comprometam intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas;

10.5.10. comprometam intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.

10.6. 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, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

10.7. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

10.7.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

10.8. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil,

10.9. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

10.10. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

10.11. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

10.12. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

10.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper o fornecimento da solução sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

12.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

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

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. É eleito o **Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Rio de Janeiro** para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666/93.

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

....., de..... de 2023

Representante legal da CONTRATANTE

Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1-
2-

ANEXO III – PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

PREGÃO 002/2023

Processo nº 01416.007346/2022-33



PLANILHA DE CUSTOS							
Item	Subitem	Perfil Profissional	CATSER	Unidade	Quantidade	Custo Estimado Mensal Subitem	Custo Estimado Total do Item
1 (Atendimento ao Usuário)	1 (Supervisão de Atendimento ao Usuário)	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	26980	MÊS	24	R\$ 22.637,46	R\$ 1.318.695,84
	2 (Atendimento Remoto ao Usuário - Nível 1)	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	26980	MÊS	24	R\$ 9.497,62	
		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	26980	MÊS	24	R\$ 6.339,64	
	3 (Suporte Técnico Remoto e Presencial ao Usuário - Nível 2)	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	26980	MÊS	24	R\$ 10.892,37	
		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno (Escritório Brasília)	26980	MÊS	24	R\$ 871,39	
		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	26980	MÊS	24	R\$ 4.707,18	

2 (Sustentação de Infraestrutura)	1 (Supervisão da sustentação de infraestrutura)	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	27014	MÊS	24	R\$ 38.968,17	R\$ 3.693.702,24
	2 (Administração de Soluções de Hiperconvergência e Backup)	Analista de suporte computacional Pleno (Hiperconvergência)	27014	MÊS	24	R\$ 5.258,60	
		Analista de suporte computacional Sênior (Hiperconvergência)	27014	MÊS	24	R\$ 3.872,15	
	3 (Administração de Ambiente DEVOPS)	Administrador de sistemas operacionais Pleno (Devops)	27014	MÊS	24	R\$ 14.064,05	
		Administrador de sistemas operacionais Sênior (Devops)	27014	MÊS	24	R\$ 11.760,88	

4 (Administração de Redes de Comunicação de Dados)	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	27014	MÊS	24	R\$ 3.196,83
	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	27014	MÊS	24	R\$ 1.669,87
5 (Administração de SGBD)	Administrador de banco de dados Pleno	27014	MÊS	24	R\$ 3.822,28
	Administrador de banco de dados Sênior	27014	MÊS	24	R\$ 11.666,69
6 (Administração de Sistemas Operacionais, Serviços Corporativos e Serviços em Nuvem)	Administrador de sistemas operacionais Júnior	27014	MÊS	24	R\$ 12.780,42
	Administrador de sistemas operacionais Pleno	27014	MÊS	24	R\$ 28.128,09
	Administrador de sistemas operacionais Sênior	27014	MÊS	24	R\$ 7.840,59
7 (Administração de Ambiente de Datacenter e de Equipamentos de TIC)	Analista de suporte computacional Júnior (Operação)	27014	MÊS	24	R\$ 4.011,59
	Analista de suporte computacional Júnior (Operação - Escritório Brasília)	27014	MÊS	24	R\$ 668,60
8 (Monitoramento Remoto 24x7 de Ambiente de TIC)	Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	27014	MÊS	24	R\$ 6.195,45

3 (Segurança da Informação)	1 (Supervisão de Segurança da Informação)	Gerente de segurança da informação	27014	MÊS	24	R\$ 21.584,61	R\$ 1.090.221,36
	2 (Administração de Segurança da Informação)	Administrador em segurança da informação Pleno	27014	MÊS	24	R\$ 10.232,81	
		Administrador em segurança da informação Sênior	27014	MÊS	24	R\$ 13.608,47	
TOTAL						R\$ 6.102.619,44	

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS							
Item	Subitem	Perfil Profissional	CATSER	Unidade	Quantidade	Custo Estimado Mensal Subitem	Custo Estimado Total do Item
1 (Atendimento ao Usuário)	1 (Supervisão de Atendimento ao Usuário)	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	26980	MÊS	24	R\$	R\$
	2 (Atendimento Remoto ao Usuário - Nível 1)	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	26980	MÊS	24	R\$	
		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	26980	MÊS	24	R\$	
	3 (Suporte Técnico Remoto e Presencial ao Usuário - Nível 2)	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	26980	MÊS	24	R\$	
		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno (Escritório Brasília)	26980	MÊS	24	R\$	
		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	26980	MÊS	24	R\$	

2 (Sustentação de Infraestrutura)	1 (Supervisão da sustentação de infraestrutura)	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	27014	MÊS	24	R\$	R\$
	2 (Administração de Soluções de Hiperconvergência e Backup)	Analista de suporte computacional Pleno (Hiperconvergência)	27014	MÊS	24	R\$	
		Analista de suporte computacional Sênior (Hiperconvergência)	27014	MÊS	24	R\$	
	3 (Administração de Ambiente DEVOPS)	Administrador de sistemas operacionais Pleno (Devops)	27014	MÊS	24	R\$	
		Administrador de sistemas operacionais Sênior (Devops)	27014	MÊS	24	R\$	

	4 (Administração de Redes de Comunicação de Dados)	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	27014	MÊS	24	R\$
		Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	27014	MÊS	24	R\$
	5 (Administração de SGBD)	Administrador de banco de dados Pleno	27014	MÊS	24	R\$
		Administrador de banco de dados Sênior	27014	MÊS	24	R\$
	6 (Administração de Sistemas Operacionais, Serviços Corporativos e Serviços em Nuvem)	Administrador de sistemas operacionais Júnior	27014	MÊS	24	R\$
		Administrador de sistemas operacionais Pleno	27014	MÊS	24	R\$
		Administrador de sistemas operacionais Sênior	27014	MÊS	24	R\$
	7 (Administração de Ambiente de Datacenter e de Equipamentos de TIC)	Analista de suporte computacional Júnior (Operação)	27014	MÊS	24	R\$
		Analista de suporte computacional Júnior (Operação - Escritório Brasília)	27014	MÊS	24	R\$
	8 (Monitoramento Remoto 24x7 de Ambiente de TIC)	Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	27014	MÊS	24	R\$

3 (Segurança da Informação)	1 (Supervisão de Segurança da Informação)	Gerente de segurança da informação	27014	MÊS	24	R\$	R\$
	2 (Administração de Segurança da Informação)	Administrador em segurança da informação Pleno	27014	MÊS	24	R\$	
		Administrador em segurança da informação Sênior	27014	MÊS	24	R\$	
TOTAL							R\$

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS DETALHADA

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
Custos de pessoal	
Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	

ANEXO III – PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

PREGÃO .../20223

Processo nº 01416.007346/2022-33

Item	Subitem	Perfil Profissional	Unidade	Quantidade	Custo Mensal	Total Mensal
1 Atendimento ao Usuário	1 (Supervisão de Atendimento ao Usuário)	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	MÊS	24	R\$	R\$
	2 (Atendimento Remoto ao Usuário - Nível 1)	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	MÊS	24	R\$	
		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	MÊS	24	R\$	
	3 (Suporte Técnico Remoto e Presencial ao Usuário - Nível 2)	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	MÊS	24	R\$	
		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno (Escritório Brasília)	MÊS	24	R\$	
		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	MÊS	24	R\$	
	Valor total dos serviços para 24 meses					

Item	Subitem	Perfil Profissional	Unidade	Quantidade	Custo Mensal	Total Mensal
2 Sustentação de Infraestrutura	1 (Supervisão da sustentação de infraestrutura)	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	MÊS	24	R\$	R\$
	2 (Administração de Soluções de Hiperconvergência e Backup)	Analista de suporte computacional Pleno (Hiperconvergência)	MÊS	24	R\$	
		Analista de suporte computacional Sênior (Hiperconvergência)	MÊS	24	R\$	
	3 (Administração de Ambiente DEVOPS)	Administrador de sistemas operacionais Pleno (Devops)	MÊS	24	R\$	
		Administrador de sistemas operacionais Sênior (Devops)	MÊS	24	R\$	
	4 (Administração de Redes de Comunicação de Dados)	Analista de redes e de comunicação de dados Junior	MÊS	24	R\$	
		Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	MÊS	24	R\$	
	5 (Administração de SGBD)	Administrador de banco de dados Pleno	MÊS	24	R\$	
		Administrador de banco de dados Sênior	MÊS	24	R\$	
	6 (Administração de Sistemas Operacionais, Serviços Corporativos e Serviços em Nuvem)	Administrador de sistemas operacionais Júnior	MÊS	24	R\$	
		Administrador de sistemas operacionais Pleno	MÊS	24	R\$	
		Administrador de sistemas operacionais Sênior	MÊS	24	R\$	
	7 (Administração de Ambiente de Datacenter e de Equipamentos de TIC)	Analista de suporte computacional Junior (Operação)	MÊS	24	R\$	
		Analista de suporte computacional Junior (Operação - Escritório Brasília)	MÊS	24	R\$	
	8 (Monitoramento Remoto 24x7 de Ambiente de TIC)	Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	MÊS	24	R\$	
	Valor total dos serviços para 24 meses					

Item	Subitem	Perfil Profissional	Unidade	Quantidade	Custo Mensal	Total Mensal
3 Segurança da Informação	1 (Supervisão de Segurança da Informação)	Gerente de segurança da informação	MÊS	24	R\$	R\$
	2 (Administração de Segurança da Informação)	Administrador em segurança da informação Pleno	MÊS	24	R\$	
		Administrador em segurança da informação Sênior	MÊS	24	R\$	
Valor total dos serviços para 24 meses						

Rio de Janeiro/RJ, ____ de _____ de _____.

Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa
(Nome, Cargo, CPF)

ANEXO IV
ATESTADO DE VISTORIA
PREGÃO 02/2023
PROCESSO Nº 01416.007346/2022-33

Empresa: _____

Responsável: _____

CPF: _____

Declaramos, em atendimento ao previsto no Termo de Referência, Anexo I do edital, que foram vistoriados os locais onde serão executados os serviços e que somos detentores de todas as informações necessárias à elaboração da proposta.

Declaramos, ainda, que não alegaremos posteriormente o desconhecimento de fatos evidentes à época da vistoria para solicitar qualquer alteração do valor do contrato que viermos a celebrar, caso a nossa empresa seja a vencedora.

Endereço: _____

Telefone: _____

Email: _____

O responsável pela vistoria consente que seu nome e o número de seu documento de identificação fiquem constando dos autos do processo de contratação e tem ciência de que esse processo é público.

LOCAL E DATA

ASSINATURA DO PROFISSIONAL (REPRESENTANTE CREDENCIADO)

CARIMBO E ASSINATURA DO SERVIDOR DA ANCINE

ANEXO V
ATESTADO DE RECUSA DE VISTORIA
PREGÃO 02/2023
PROCESSO Nº 01416.007346/2022-33

Empresa: _____

Responsável: _____

CPF: _____

Declaramos, em atendimento ao previsto no Termo de Referência, Anexo I do edital, que optamos pela não realização da vistoria técnica nas instalações físicas da Agência Nacional do Cinema. Declaramos, ainda, que não alegaremos posteriormente o desconhecimento de fatos evidentes à época da vistoria para não realizar os serviços em conformidade com a qualidade e requisitos exigidos, e para solicitar qualquer alteração do valor do contrato queviermos a celebrar, caso a nossa empresa seja a vencedora.

Endereço: _____

Telefone: _____

Email: _____

O responsável pela vistoria consente que seu nome e o número de seu documento de identificação fiquem constando dos autos do processo de contratação e tem ciência de que esse processo é público.

LOCAL E DATA

ASSINATURA DO PROFISSIONAL (REPRESENTANTE CREDENCIADO)

CARIMBO E ASSINATURA DO SERVIDOR DA ANCINE

ORDEM DE SERVIÇO (OS)

Nº Ordem de Serviço	Data Emissão OS	Nº Contrato	Data Assinatura Contrato
Área Requisitante		Requisitante Responsável	

1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA CONTRATADA			
Nome da Empresa			
CNPJ		Inscrição Estadual	
Endereço			
Cidade		Estado	
CEP	Telefone	E-mail Institucional	
Preposto			

2. OBJETO DO CONTRATO
Contratação de Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo operação de infraestrutura de TIC e atendimento ao usuário de TIC

2.1. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS E CUSTOS ESTIMADOS						
Item	Descrição	Perfil	Unidade	Qtd	Valor Unitário	Valor total
1.1	Atendimento ao Usuário	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	MÊS	1		
1.2		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	MÊS	1		

1.3		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	MÊS	1		
1.4		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	MÊS	1		
1.5		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno (Escritório Brasília)	MÊS	1		
1.6		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	MÊS	1		
2.1	Sustentação de Infraestrutura	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	MÊS	1		
2.2		Analista de suporte computacional Pleno (Hiperconvergência)	MÊS	1		
2.3		Analista de suporte computacional Sênior (Hiperconvergência)	MÊS	1		
2.4		Administrador de sistemas operacionais Pleno (Devops)	MÊS	1		
2.5		Administrador de sistemas operacionais Sênior (Devops)	MÊS	1		
2.6		Analista de redes e de comunicação de dados Junior	MÊS	1		
2.7		Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	MÊS	1		
2.8		Administrador de banco de dados Pleno	MÊS	1		
2.9		Administrador de banco de dados Sênior	MÊS	1		

2.10		Administrador de sistemas operacionais Júnior	MÊS	1		
2.11		Administrador de sistemas operacionais Pleno	MÊS	1		
2.12		Administrador de sistemas operacionais Sênior	MÊS	1		
2.13		Analista de suporte computacional Junior (Operação)	MÊS	1		
2.14		Analista de suporte computacional Junior (Operação - Escritório Brasília)	MÊS	1		
2.15		Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	MÊS	1		
3.1	Segurança da Informação	Gerente de segurança da informação	MÊS	1		
3.2		Administrador em segurança da informação Pleno	MÊS	1		
3.3		Administrador em segurança da informação Sênior	MÊS	1		

2.2. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS E DAS ENTREGAS

2.3. PERÍODO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Início da Execução		Término da Execução	
--------------------	--	---------------------	--

3. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços deverão ser executados remotamente e presencialmente nos seguintes endereços, considerando as especificidades de cada item de serviço a ser executado e conforme definido no Termo de Referência:

1. Av. Graça Aranha, 35 - Centro - Rio de Janeiro / RJ
2. SAUS - Quadra 6 - Bloco H - Ala Norte - Brasília / DF (prédio da Anatel)

4. APROVAÇÃO DO GESTOR DO CONTRATO

Solicitação

Solicitamos a realização do serviço acima caracterizado, nos termos constantes desta Ordem de Serviços, que tem por base as obrigações e responsabilidades da contratada constantes do contrato firmado, supra indicado.

(assinado eletronicamente)
<Nome do Fiscal Requisitante>
Matrícula SIAPE <Nº da matrícula>
Fiscal Requisitante

Autorização

Autorizo a realização do serviço acima caracterizado, nos termos constantes desta Ordem de Serviços, que tem por base as obrigações e responsabilidades da contratada constantes do contrato firmado, supra indicado.

(assinado eletronicamente)
<Nome do Gestor do Contrato >
Matrícula SIAPE <Nº da matrícula>
Gestor do Contrato

5. CIENTE DA CONTRATADA

Declaramos nossa ciência e concordância com as condições registradas nesta Ordem de Serviços para execução dos serviços solicitados.

(assinado eletronicamente)
<Nome do Representante Legal da Contratada>
CPF:
Preposto da Contratada

ANEXO VII

PREGÃO Nº /2023
CONTRATO ADMINISTRATIVO N.º/2023
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 01416.007346/2022-33

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

A **AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA – ANCINE**, autarquia federal de natureza especial instituída pela Medida Provisória 2228-1, de 06 de setembro de 2001, inscrita no CNPJ sob o n.º 04.884.574/0001-20, com Escritório Central na Cidade do Rio de Janeiro/RJ, na Avenida Graça Aranha n.º 35, Centro, CEP 20030-002, doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, a XXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o n.º XXXXXXXX, estabelecida na Cidade de X/XX, na Rua XXXX, bairro Y, CEP XXXXXX doravante denominada CONTRATADA; CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO ADMINISTRATIVO N.º **XXX/2023**, doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

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

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

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

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012 que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda – DOS 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.

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

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem

computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de idéias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

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

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

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

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

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

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

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

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e

prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

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

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

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas,

coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

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

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

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

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

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

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as

de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Sétima – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cláusula Oitava – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da Seção Judiciária do Rio de Janeiro – Justiça Federal, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas

originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

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

Rio de Janeiro, _____ de _____ de 2023.

DE ACORDO:

XXXXXXX

Diretor-Presidente

XXXXXXX

Agência Nacional do Cinema

XXXXXXXXXX

Testemunhas:

Nome/CPF:

Nome/CPF:

ANEXO VIII

PREGÃO Nº/2023
CONTRATO ADMINISTRATIVO N.º/2023
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 01416.007346/2022-33

<p align="center">DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DO TERMO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E DAS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES</p>
--

DECLARAÇÃO

Por meio desta, o(a) Sr(a) **[nome do(a) diretor, consultor, prestador de serviço, empregado ou preposto]**, CPF _____, ocupante do cargo **[cargo que ocupa]** na empresa **[Nome (Razão Social) da empresa]**, CNPJ **[número do CNPJ da empresa]**, declara sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES NA ANCINE**, emitido por aquela empresa por ocasião da assinatura do contrato n.º _____/20__, e se compromete a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo.

Rio de Janeiro, _____ de _____ de 2023.

Assinatura



Avenida Graça Aranha 35, Centro, Rio de Janeiro/RJ - CEP 20030-002
Telefones: (21) 3037-6001 ou (21) 3037-6002 - <https://www.gov.br/ancine>

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 01416.007346/2022-33

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
01/11/2022	1.0	Finalização da primeira versão do documento. (Baseado no Termo de Referência para serviços continuados sem dedicação exclusiva de mão de obra disponibilizado no website da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional)	Daniel Ferreira Pinto Bezerra da Silva
		Revisão após Análise Jurídica: Adaptado o Termo e Referência ao modelo da SGD. - Modificado o título do item 2 para "Objeto da Contratação" - Movida a seção "Descrição da Solução" para o item 3 e modificado seu título para "Descrição da Solução de TIC" - Movida a seção "Justificativa e Objetivo da Contratação" para o item 4 e modificado seu título para "Justificativa para Contratação." - Modificado o título do item 6 para "Especificação dos Requisitos da Contratação" - Removido o item 7 "Critérios de Sustentabilidade" e transformado em uma seção do item 6. - Modificado o item "Vistoria para a Licitação" para o item 7 - Criado o item 8 "Responsabilidades" e movido os "Direitos e Responsabilidades da Contratante" e "Direitos e Responsabilidades da Contratada" para dentro deste item. - Modificado o título do item 9 para "Modelo de Execução do Contrato" e adicionado o endereço no novo escritório da Ancine. - Movida a seção "Da Subcontratação" para	

31/01/2023	2.0	<p>o item 10</p> <ul style="list-style-type: none"> - Movida a seção "Alteração Subjetiva" para o item 11 - Movida a seção "Controle e Fiscalização da Execução" para o item 12 e modificado o título para "Modelo de Gestão do Contrato" e incluído nesse item a seção "Dos Critérios de Aferição e Medição para Faturamento" - Movida a seção "Das Sanções Administrativas" para o item 13 - Movida a seção "Do Recebimento e Aceitação do Objeto" para o item 14 - Movida a seção "Do Pagamento" para o item 15 - Movida a seção "Estimativa de Preços da Contratação" para o item 16 e especificados os valores máximos para cada item da contratação. - Movida a seção "Adequação Orçamentária e Cronograma Físico-Financeiro" para o item 17 - Movida a seção "Da Vigência do Contrato" para o item 18 - Movida a seção "Reajuste" para o item 19 e modificado o título para "Do Reajuste de Preços" - Movida a seção "Critérios de Seleção do Fornecedor" para o item 21 e adicionada a obrigação, por parte do licitante, de capacitar seus colaboradores acerca da LGPD. - Movida a seção "Garantia da Execução" para o item 21 	Daniel Ferreira Pinto Bezerra da Silva
15/02/2023	3.0	<ul style="list-style-type: none"> - No item 3.2 foram modificadas as nomenclaturas de 2 campos do cabeçalho, bem como na coluna "Custo Estimado Mensal do Subitem" foi colocado o valor estimado por mês de cada subitem. - Neste mesmo item foi atualizada a estimativa de valores para o item 2 da contratação, impactando negativamente o Valor Estimado Total. - No item 4.3.9 foram aprimoradas as justificativas de quantitativo de pessoal, bem como a fórmula que deu origem a este quantitativo. - No item 4.3.10 foram modificados alguns quantitativos da tabela, pois estavam diferentes dos quantitativos da estimativa de quantidade de perfis profissionais. - Modificados os itens 16 e 17 com a nova 	Daniel Ferreira Pinto Bezerra da Silva

2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Contratação de Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo operação de infraestrutura de TIC e atendimento ao usuário de TIC.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

3.1. Os serviços técnicos compreendem serviços continuados de suporte e atendimento técnico aos usuários na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) com central de atendimento remoto e presencial aos usuários na modalidade Service Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC e execução de tarefas de demanda não rotineiras.

3.2. Tabela de detalhamento de itens da contratação:

Item	Subitem	Perfil Profissional	CATSER	Unidade	Quantidade	Custo Estimado Mensal Subitem	Custo Estimado Total do Item
1 (Atendimento ao Usuário)	1 (Supervisão de Atendimento ao Usuário)	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	26980	MÊS	24	R\$ 22.637,46	R\$ 1.318.695,84
	2 (Atendimento Remoto ao Usuário - Nível 1)	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	26980	MÊS	24	R\$ 9.497,62	
		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	26980	MÊS	24	R\$ 6.339,64	
	3 (Suporte Técnico Remoto e Presencial ao Usuário - Nível 2)	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	26980	MÊS	24	R\$ 10.892,37	
		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno (Escritório Brasília)	26980	MÊS	24	R\$ 871,39	
		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	26980	MÊS	24	R\$ 4.707,18	
	1 (Supervisão da sustentação de infraestrutura)	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	27014	MÊS	24	R\$ 38.968,17	
	2 (Administração de Soluções de Hiperconvergência e Backup)	Analista de suporte computacional Pleno (Hiperconvergência)	27014	MÊS	24	R\$ 5.258,60	
		Analista de suporte computacional Sênior (Hiperconvergência)	27014	MÊS	24	R\$ 3.872,15	
	3 (Administração de Ambiente DEVOPS)	Administrador de sistemas operacionais Pleno (Devops)	27014	MÊS	24	R\$ 14.064,05	
		Administrador de sistemas operacionais Sênior (Devops)	27014	MÊS	24	R\$ 11.760,88	
	Analista de redes e						

2 (Sustentação de Infraestrutura)	4 (Administração de Redes de Comunicação de Dados)	de comunicação de dados Junior	27014	MÊS	24	R\$ 3.196,83	R\$ 3.693.702,24		
		Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	27014	MÊS	24	R\$ 1.669,87			
	5 (Administração de SGBD)	Administrador de banco de dados Pleno	27014	MÊS	24	R\$ 3.822,28			
		Administrador de banco de dados Sênior	27014	MÊS	24	R\$ 11.666,69			
	6 (Administração de Sistemas Operacionais, Serviços Corporativos e Serviços em Nuvem)	Administrador de sistemas operacionais Júnior	27014	MÊS	24	R\$ 12.780,42			
		Administrador de sistemas operacionais Pleno	27014	MÊS	24	R\$ 28.128,09			
		Administrador de sistemas operacionais Sênior	27014	MÊS	24	R\$ 7.840,59			
	7 (Administração de Ambiente de Datacenter e de Equipamentos de TIC)	Analista de suporte computacional Junior (Operação)	27014	MÊS	24	R\$ 4.011,59			
		Analista de suporte computacional Junior (Operação - Escritório Brasília)	27014	MÊS	24	R\$ 668,60			
	8 (Monitoramento Remoto 24x7 de Ambiente de TIC)	Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	27014	MÊS	24	R\$ 6.195,45			
	3 (Segurança da Informação)	1 (Supervisão de Segurança da Informação)	Gerente de segurança da informação	27014	MÊS	24		R\$ 21.584,61	R\$ 1.090.221,36
			Administrador em segurança da informação Pleno	27014	MÊS	24		R\$ 10.232,81	
2 (Administração de Segurança da Informação)		Administrador em segurança da informação Sênior	27014	MÊS	24	R\$ 13.608,47			
TOTAL						R\$ 6.102.619,44			

3.3. A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, com modelo de pagamento fixo mensal, mostra-se a alternativa mais VIÁVEL para a administração, tendo em vista que o faturamento dos serviços estará vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços, a partir da atuação de profissionais dimensionados por categoria de serviço em função do ambiente existente e dados históricos de serviços executados anteriormente.

3.4. A contratação dos serviços com pagamento fixo mensal por categoria de serviço deve-se ainda à obrigação na adoção do modelo estabelecido pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD/ME) por meio da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

3.5. A solução, objeto da contratação, não está contida em Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas, previsto na Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, com redação dada pela Instrução Normativa SGD/ME nº 202, de 18 de setembro de 2019.

4. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

4.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

4.1.1. Em qualquer organização, pública ou privada, a Área responsável por Tecnologia da Informação, é essencial, principalmente em determinados temas, tais como: desenvolvimento de softwares,

administração de dados, suporte a tomada de decisão (Business Intelligence), suporte técnico à usuários e bens de Tecnologia da Informação, além de atividades relacionadas a gerenciamento de projetos de criação de novos serviços.

4.1.2. Atualmente, a Ancine dispõe de inúmeros recursos de hardware e software, dando suporte a diversas soluções de Tecnologia da Informação, devendo estar sob responsabilidade de profissionais devidamente qualificados. Em grande parte dos casos esse suporte deve ser ininterrupto, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

4.1.3. Tal prestação de serviço a ser contratada pode ser efetuado na modalidade remota em todos os casos aplicáveis. Porém, em algumas situações, tanto por dificuldades tecnológicas, quanto por necessidades de intervenções físicas, deve ser feito presencialmente. Tanto no quesito de atendimentos a usuários finais, quanto no quesito de suporte à infraestrutura.

4.1.4. Uma vez que o quadro permanente de servidores da Gerência de Tecnologia da Informação da Ancine não conta com um quantitativo suficiente de servidores, nem em número, nem em conhecimento de todas as tecnologias aplicadas e suportadas, faz-se necessária a terceirização do serviço de atendimento e suporte à Infraestrutura de TI desta Agência.

4.1.5. Para a prestação de todos os serviços técnicos nos padrões de qualidade e de segurança exigidas, torna-se necessária a alocação de equipe profissional com especialidades diversas, a fim de se minimizar a possibilidade de falhas ou atrasos na resolução de incidentes relacionados à utilização dos recursos computacionais disponíveis.

4.1.6. Complementando, eis algumas vantagens e benefícios da terceirização dos serviços de TI:

- desobrigando-se da operacionalização e da execução de atividades rotineiras e especializadas, a organização consegue alocar seu tempo em atividades de gestão;
- maior possibilidade de adquirir serviços de profissionais mais especializados em cada área de atuação;
- maior flexibilidade de pessoal disponível para atendimento, em todos os horários acordados.

4.1.7. Ademais, sempre que possível, deve-se adotar a estratégia de terceirização importa pelo Decreto-Lei 200/1967, reforçado pelo Decreto 9.507/2018.

4.1.8. Nesse contexto, o contrato nº 011/2018, que dá apoio à prestação de serviços de TI da Ancine, terminará sua vigência em 07/05/2023, encerrando as possibilidades de renovação, após completos 60 meses, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei nº 8666/1993.

4.1.9. Desta forma, torna-se necessária uma nova contratação deste tipo de serviço, agora baseando-se no **Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de TIC**, preconizado pela Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

4.1.10. Busca-se, com esta contratação, manter todos os serviços de Tecnologia da Informação aptos ao uso contínuo, bem como melhorar continuamente os atuais serviços e criar novos.

4.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

Id	OBJETIVO ESTRATÉGICO DO REQUISITANTE	Id	NECESSIDADES ELENCADAS NO PDTI
OE11	Aprimorar a gestão da informação, de riscos e a governança institucional	GC_G6	Contratação de Serviços de Atendimento ao Usuário e Sustentação à Infraestrutura de TIC

4.2.1. A contratação planejada consta no Plano Anual de Contratações 2023 ANCINE, sob o número de item 6/2022 (2463634)

4.3. Estimativa da demanda

4.3.1. As informações do contrato atual vigente (Contrato 11/2018) de objeto similar ao pretendido nesta contratação serão utilizadas para estimativa do dimensionamento da equipe para atendimento do serviço e cumprimento dos prazos estipulados na contratação.

4.3.2. A tabela com o histórico de chamados encontra-se no documento SEI 2566292 e, a partir desta tabela bruta, foi criada uma nova tabela (2720932), relacionando os serviços do atual Catálogo de Serviços, com os Perfis Profissionais a serem contratados.

4.3.3. Logo abaixo, encontra-se a tabela de Serviços/Sistemas Críticos da ANCINE:

Sistemas/Serviços Críticos

Nome do Sistema	Sigla do Sistema
Sistema eletrônico de informações	SEI
Sistema Ancine Digital	SAD
	SAD - AE
	SAD - AEE
	AE-SERVICOS
	SAD-CA
	CA - SERVICOS
	Canais
	SADCORE-SERVICOS
	SAD - OBRAS
	CNTR
	CPBGRU
	SIF
	CUP
	SANFOM
	SANFOM-SERVICOS
	STR
	STR-DOCS
STR-INTERNO	
GVOL	
Sistema de Controle de Bilheteria	web service SCB
Correio Eletrônico (relay)	Exchange
Servidor de Arquivos	RJ-FS01
LINKS de dados	WAN, Lan-to-lan,MPLS, VPNS
Servidor de Autenticação	AD
DNS Externo	DNS
DNS Interno	DNS
Compartilhamento de dados	Storage
Infraestrutura Hiperconvergente	IHC
Monitoramento	Zabbix
Software de gestão de serviços	OTRS
Web Services de acesso externo	WS
Sistema de Gestão de Pessoal	SISGP
Active Directory Sync Service	AdSync
Sistema de Apoio às Leis de Incentivo à Cultura	SALIC
	SALIC-SERVICOS
Condecine Serviços	Condecine Serviços
Condecine Remessa	Condecine Remessa
SAVI	SAVI
SISTR	SISTR
SACS	SACS
Projetos Audiovisuais	PAV
Suat	SUAT TV & VOD
	SUAT CINEMA
Coat	COAT
	COAT - SERVICOS
Sistema de Apoio Internacional	SAI
Sistema de Benefícios Fiscais	SABF
Sapio	SAPIO
Consulta CNPJ e CPF	INFOCONV
Sistema de Informações Ancine	SIA 1
	SAI 2

Automação do Relatório Prestação Contas	ARPPC
Repositório de Dados	DATALAKE
Solução de Dados Abertos	DADOS ABERTOS
Geração de Conteúdo em Jasper	EXPED
Catálogo Serviços Ancine	APIDOCS
Agendador de Rotinas Assíncronas	ANCINE-SCHEDULE
Envio de e-mail REST	ANCINE-MESSAGING
Controle de Exibição de Filmes Brasileiros	COTA DE TELA
Consultas e Audiências Públicas	CONSULTA PÚBLICA
Sistema de Gestão Arquivista	SIGA
Registro de Participação e Premiação em Festivais	RPPF

4.3.4. Seguindo, eis a tabela agregada de ativos de TIC:

Físicos	
Categoria	Quantidade
Switches	37
Backup	2
Segurança	5
Storage	1
Servidores em geral	18
Desktops	800
Notebooks	80
Webcams	125
Headsets	300
Appliances Hiperconvergência	4
Firewall	3
Access Points	60
Controladoras Wifi	3
Roteadores	2
Firewall Aplicação (WAF)	2

Lógicos		
Categoria	Tipos	Quantidades
Sistemas Operacionais	Windows Server 2003	5
	Windows Server 2008	8
	Windows Server 2012	43
	Windows Server 2016	13
	Windows 10 Enterprise	500
	Windows 10 Pro	300
	Red Hat 5	1
	Red Hat 6	1
	Red Hat 7	15
	CentOS 6	6
	CentoOS 7	3
	Apache	35
Jboss	11	

Servidor de Aplicação / Aplicativos	Tomcat	10
	IIS	12
	Docker	30
	Gitlab	1
	SVN	1
	Zabbix	1
	OTRS	3
	DNS	3
	DHCP	3
	Nginx	9
	vCenter	1
	Exchange Online	1
	System Center Endpoint Manager	1

4.3.5. Quanto à usuários de sistemas informatizados, a Ancine conta com 630.

4.3.6. Já o histórico de chamadas telefônicas encontra-se logo a seguir:

2018	
Mês	Recebidas
Janeiro	180
Fevereiro	141
Março	125
Abril	114
Maiο	93
Junho	102
Julho	96
Agosto	132
Setembro	114
Outubro	128
Novembro	85
Dezembro	98
Total	1408

2019	
Mês	Recebidas
Janeiro	113
Fevereiro	123
Março	120
Abril	89
Maiο	102
Junho	123
Julho	237
Agosto	201
Setembro	358
Outubro	163
Novembro	106
Dezembro	125
Total	1860

2020	
Mês	Recebidas
Janeiro	113
Fevereiro	137
Março	127
Abril	21
Maio	11
Junho	13
Julho	23
Agosto	70
Setembro	41
Outubro	20
Novembro	33
Dezembro	26
Total	635

2021	
Mês	Recebidas
Janeiro	29
Fevereiro	13
Março	21
Abril	29
Maio	16
Junho	11
Julho	8
Agosto	14
Setembro	8
Outubro	10
Novembro	15
Dezembro	67
Total	241

2022	
Mês	Recebidas
Janeiro	28
Fevereiro	25
Março	22
Abril	19
Maio	20
Junho	20
Julho	14
Agosto	
Setembro	
Outubro	
Novembro	
Dezembro	

Total	148
-------	-----

4.3.7. A seguir encontra-se uma planilha consolidada com as informações de atuais prestadores de serviço dos mesmos objetos a serem contratados, através do contrato 11/2018.

Tipo de Serviço	Função do Profissional	Quantidade
Service Desk (N1)	Atendente N1	5
Service Desk (N1)	Supervisor	1
Service Desk (N1)	Coordenador	1
Service Desk (N1)	Desenvolvedor OTRS	1
Técnico de Suporte (N2)	Técnico de Suporte Presencial/Remoto	3
Técnico de Suporte (N2)	Técnico de Suporte Remoto	8
Monitoramento	Operador	2
Monitoramento	Coordenador	1
Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados	2
Sistemas Operacionais	Analista de Infraestrutura	4
Rede de Dados e Segurança	Especialista em Rede de Dados e Segurança	2
Devops	Analista Devops	1
Coordenação de Infraestrutura	Coordenador	1
Total		32

4.3.8. Para a nova contratação, devido à lições aprendidas no contrato vigente, serão especificados alguns perfis profissionais diferentes e necessários ao pleno funcionamento e melhoria contínua da infraestrutura de TI da Agência, bem como foi identificado que a contratação dar-se-á por grupos distintos, podendo mais de uma empresa ser adjudicada em diferentes serviços.

4.3.9. Com os dados extraídos do histórico de chamados, foram feitas as seguintes conjecturas (cerca de 4 anos de chamados, contando metade do ano de 2018 e metade do ano de 2022):

Obs¹.: para obter a quantidade de profissionais, em cada perfil, foi aplicada a seguinte fórmula: média mensal de chamados / 30 (quantidade de dias do mês) / 2,5 (capacidade de atendimento de chamados diária para cada profissional)

Obs².: esta conta leva em consideração o horário padrão de atendimento entre 8:00 e 20:00 h.

Obs³.: tal estimativa não é vinculante, a Contratada tem total liberdade para adequar sua equipe conforme necessidade.

- Perfil Administrador de banco de dados Pleno:

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	57	24	70	3	4
Total	158				

- Diante da média de chamados anual de 39,5, com pouco mais de 3 chamados ao mês, torna-se necessário 0,1 profissionais por mês.
- Porém, neste contrato, há a previsão de multiplicação dos chamados para até 2,5 vezes o patamar atual, uma vez que serviços de Banco de Dados prestados pela Coordenação de Desenvolvimento de Soluções serão incorporados nesta contratação. Desta forma, serão necessários 0,25 profissionais.

- Perfil Administrador de banco de dados Sênior

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	40	146	77	83	43
Total	389				

- Diante da média de chamados anual de 97,25, com pouco mais de 8 chamados ao mês, torna-se necessário 0,1 profissionais por mês.
- Porém, neste contrato, há a previsão de multiplicação dos chamados para até 5 vezes

o patamar atual, uma vez que serviços de Banco de Dados prestados pela Coordenação de Desenvolvimento de Soluções serão incorporados nesta contratação. Desta forma, serão necessários 0,5 profissionais.

- Perfil Administrador de sistemas operacionais Júnior

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	1138	3150	1932	1695	617
Total	7991				

- Diante da média de chamados anual de 1997,75, com pouco mais de 166 chamados ao mês, torna-se necessário 2,25 profissionais por mês.

- Perfil Administrador de sistemas operacionais Pleno

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	1958	3012	2204	1553	695
Total	9062				

- Diante da média de chamados anual de 2265,5, com pouco mais de 188 chamados ao mês, torna-se necessário 2,5 profissionais.

- Perfil Administrador de sistemas operacionais Sênior

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	86	117	14	8	3
Total	228				

- Diante da média de chamados anual de 57, com pouco mais de 4 chamados ao mês, torna-se necessário 0,1 profissionais.
- Porém, devido a alguns projetos que a Ancine deseja implementar, e que não puderam ser executados no atual contrato, este número será aumentado para 0,4 profissionais.

- Perfil Administrador em Segurança da Informação Pleno

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	120	114	749	247	97
Total	1327				

- Diante da média de chamados anual de 331,75, com pouco mais de 27 chamados ao mês, torna-se necessário 0,3 profissionais.
- Porém, uma vez que será dado um enfoque maior em Segurança da Informação nesta contratação, aumentando o escopo de sua atuação na Ancine, serão necessários 0,6 profissionais.

- Perfil Administrador em segurança da informação Sênior

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	28	62	32	27	8
Total	157				

- Diante da média de chamados anual de 39,25, com pouco mais de 3 chamados ao mês, torna-se necessário 0,1 profissionais.
- Porém, uma vez que será dado um enfoque maior em Segurança da Informação nesta contratação, aumentando o escopo de sua atuação na Ancine, será necessário 0,5 profissional.

- Perfil Analista de redes e de comunicação de dados Junior

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	306	610	238	299	121
Total	1574				

- Diante da média de chamados anual de 393,5, com pouco mais de 32 chamados ao mês, torna-se necessário 0,4 profissionais.

- Analista de suporte computacional Junior (Operação - Escritório Brasília)

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	13	9	8	13	3
Total	46				

- Diante da média de chamados anual de 11,5, com pouco menos de 1 chamados ao mês, torna-se necessário 0,1 profissionais.

- Perfil Analista de redes e de comunicação de dados Sênior

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	86	125	61	49	28
Total	349				

- Diante da média de chamados anual de 87,25, com pouco mais de 7 chamados ao mês, torna-se necessário 0,1 profissionais.

- Perfil Administrador de sistemas operacionais Sênior (Devops)

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	1255	2228	1811	1608	733
Total	7635				

- Diante da média de chamados anual de 1908,75, com pouco mais de 159 chamados ao mês, torna-se necessário 2 profissionais.
- Porém será criado mais um perfil, de nível Pleno, para atender os chamados com menos complexidade, que são cerca de 30% destes. Portanto será necessário 0,6 profissionais.

- Perfil Administrador de sistemas operacionais Pleno (Devops)

- Para este perfil está sendo utilizado o mesmo histórico do Analista de suporte computacional Sênior (Devops), porém absorvendo cerca de 70% dos chamados. Portanto serão necessários 1,25 profissionais.

- Perfil Analista de suporte computacional Sênior (Hiperconvergência)

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	848	860	282	110	67
Total	2167				

- Diante da média de chamados anual de 541,75, com pouco mais de 45 chamados ao mês, torna-se necessário 0,75 profissionais.
- Porém será criado mais um perfil, de nível Pleno, para atender os chamados com menos complexidade, que são cerca de 30% destes. Portanto será necessário 0,25 profissionais.

- Perfil Analista de suporte computacional Pleno (Hiperconvergência)

- Para este perfil está sendo utilizado o mesmo histórico do Analista de suporte computacional Sênior (Hiperconvergência), porém absorvendo somente 70% dos chamados. Portanto serão necessários 0,5 profissionais.

- Perfil Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	137	529	758	705	250
Total	2379				

- Diante da média de chamados anual de 594,75, com pouco mais de 49 chamados ao mês, torna-se necessário 0,4 profissionais.
 - Obs.: para este profissional, entende-se que é possível o atendimento de 4 solicitações por dia.

- Perfil Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	11445	20131	12663	10037	5126
Total	59402				

- Tal perfil profissional, além de chamados de orientação (casos da tabela acima) também classifica e prioriza todos os chamados. Portanto este perfil terá o seguinte cálculo para sua quantificação de profissionais:
 - Total de Chamados / 48 (total de meses) / 30 (dias no mês) / 13 (total de chamados por atendente)
- Diante da fórmula acima, tem-se a necessidade de 3 profissionais.

- Perfil Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	40	23	6	13	38
Total	120				

- Do total descrito acima na tabela, foram adicionados 20% dos chamados do perfil "Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno", pois acredita-se que este perfil realizará boa parte dos chamados de média complexidades que possam ser resolvidos remotamente. Desta forma, tem-se o total de 4373,2

chamados.

- Diante da média de chamados anual de 1093,3, com pouco mais de 91 chamados ao mês, torna-se necessário 1,5 profissionais.

- Perfil Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	4855	7476	3984	3056	1984
Total	21266				

- Do total descrito acima na tabela foram retirados 20% dos chamados, uma vez que foram transferidos para o perfil "Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno", já que este poderá resolver remotamente estes chamados de média complexidade.
- Além disso, devido à média/baixa complexidade da maioria das solicitações de serviço deste perfil, foi utilizada a seguinte fórmula para o cálculo de profissionais:
 - média mensal de chamados / 30 (quantidade de dias do mês) / 5 (quantidade de chamados diária para cada profissional)
- Diante da média de chamados anual de 4253,2, com pouco mais de 354 chamados ao mês, torna-se necessário 2,5 profissionais.

- Perfil Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno (Escritório Brasília)

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	391	305	102	109	32
Total	939				

- Diante da média de chamados anual de 234,75 com pouco mais de 19 chamados ao mês, torna-se necessário 0,2 profissionais.

- Perfil Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	520	859	180	34	19
Total	1612				

- Diante da média de chamados anual de 403, com pouco mais de 33 chamados ao mês, torna-se necessário 0,75 profissionais.
- Devido à alta complexidade da maioria das solicitações de serviço deste perfil, foi utilizada a seguinte fórmula para o cálculo de profissionais:
 - média mensal de chamados / 30 (quantidade de dias do mês) / 1,5 (quantidade de chamados diária para cada profissional)

- Perfil Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação

- Este é um perfil que não existe na estrutura atual de prestação de serviços da Ancine.
- Considera-se que é uma figura essencial tanto para a administração dos serviços de Atendimento a Usuário e Central de Serviços, quanto para as diversas atividades relacionadas ao perfil.
- Desta forma, entende-se que 1 profissional é uma quantidade adequada.

- Perfil Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação

- Este é um perfil que não existe na estrutura atual de prestação de serviços da Ancine.
- Considera-se que é uma figura essencial tanto para a administração dos serviços de Suporte à Infraestrutura, quanto para as diversas atividades relacionadas ao perfil.
- Desta forma, entende-se que 1 profissional é uma quantidade adequada.

- Perfil Gerente de segurança da informação

- Este é um perfil (e um serviço) que não existe na estrutura atual de prestação de serviços da Ancine.
- Apesar de considerar que é uma figura essencial tanto para a administração dos serviços de Segurança da Informação, quanto para as diversas atividades relacionadas ao perfil, a equipe a ser coordenada é relativamente pequena.
- Desta forma, entende-se que 0,5 profissionais é uma quantidade adequada.

4.3.10. De posse dos dados acima e considerando as expectativas abaixo listadas, têm-se o quadro desejado de profissionais para a Agência Nacional do Cinema:

- Deseja-se que a Ancine tenha mais possibilidades de personalização do Sistema de Controle de Solicitações (OTRS);
- Deseja-se um melhor monitoramento de todos os serviços e sistemas da Ancine;
- Deseja-se uma maior proatividade frente a problemas vindouros;
- Deseja-se um nível mínimo de propostas de melhoria do ambiente;
- Deseja-se um nível mínimo de possibilidade de implantação de melhorias no ambiente.

Categoria de Serviços	Perfil Profissional	Quantidade de Profissionais
Supervisão de Atendimento ao Usuário	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1
Atendimento Remoto ao Usuário e Ponto Único de Contato (Atendimento Nível 1)	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	3
	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	1,5
Suporte Técnico Remoto e Presencial ao Usuário (Atendimento Nível 2)	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	2,5
	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno (Escritório Brasília)	0,2
	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	0,75
Monitoramento 24x7 de Ambiente de TIC	Analista de Suporte Computacional Sênior (Monitoramento)	0,4
Supervisão da sustentação de infraestrutura	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1
Administração de Soluções de Hiperconvergência e Backup	Analista de suporte computacional Pleno (Hiperconvergência)	0,5
	Analista de suporte computacional Sênior (Hiperconvergência)	0,25
Administração de Ambiente DEVOPS	Administrador de sistemas operacionais Pleno (Devops)	1,25
	Administrador de sistemas operacionais Sênior (Devops)	0,6
Administração de Redes de Comunicação de Dados	Analista de redes e de comunicação de dados Junior	0,4
	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	0,1

Segurança da Informação	Gerente de segurança da informação	0,5
	Administrador em segurança da informação Pleno	0,6
	Administrador em segurança da informação Sênior	0,5
Administração de Sistemas Operacionais, Serviços Corporativos e Serviços em Nuvem	Administrador de sistemas operacionais Júnior	2,25
	Administrador de sistemas operacionais Pleno	2,5
	Administrador de sistemas operacionais Sênior	0,4
Administração de bancos de dados	Administrador de banco de dados Pleno	0,25
	Administrador de banco de dados Sênior	0,5
Administração de Ambiente de Datacenter e de Equipamentos de TIC	Analista de suporte computacional Junior (Operação)	0,6
	Analista de suporte computacional Junior (Operação - Escritório Brasília)	0,1

4.4. Parcelamento da Solução de TIC

4.4.1. O agrupamento dos serviços em 3 itens levou em consideração questões técnicas, tendo em vista que cada item contém subitens correlacionados, que nesta forma de agrupamento preservam a competitividade, a economicidade, a diluição de riscos e a fiscalização contratual.

4.4.2. Quanto ao item 1, todos os subitens guardam correlação com o serviço de atendimento ao usuário, tanto presencial, quanto remoto (serviços de Nível 1 e 2 ITIL). Por esse motivo, decidiu-se que esse item poderia ser adjudicado por uma empresa.

4.4.3. Já o item 2 refere-se à sustentação de infraestrutura de TIC da Ancine. São os serviços de Nível 3 do framework ITIL. Considera-se que uma empresa pode prestar estes serviços de forma integrada.

4.4.4. O item 3 é uma novidade na Ancine. Ele refere-se à Segurança da Informação. Este item foi separado dos outros por necessidade de uma ênfase em segurança, uma vez que ultimamente as empresas e órgãos governamentais têm sido frequentemente alvo de ataques.

4.4.5. Este agrupamento se mostra mais satisfatório do ponto de vista de eficiência técnica, por haver possibilidade de manutenção e melhoria na qualidade da prestação de serviços de atendimento e suporte a usuários, bem como de sustentação de infraestrutura e segurança da informação.

4.4.6. Além disso, por ter estes 3 itens separados, preserva-se a especialização de cada contratação, podendo cada empresa focar no que é especialista e auxiliando a fiscalização contratual, que também focará somente em especialidades correlatas à sua função.

4.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

4.5.1. Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela Gerência de Tecnologia da Informação;

4.5.2. Atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes;

4.5.3. Manutenção dos equipamentos de tecnologia da informação e Comunicação, de acordo com as políticas da ANCINE;

4.5.4. Manutenção da base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI da ANCINE;

4.5.5. Redução dos riscos de interrupção dos serviços de TI;

4.5.6. Manutenção de suporte técnico aos sistemas operacionais de estações de trabalho e servidores;

4.5.7. Serviços ágeis para realizar os diagnósticos e todas as ações de reconfigurações e/ou reinstalações necessárias para restabelecer o pleno funcionamento dos recursos de TI;

4.5.8. Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, com o mínimo de impacto nos processos de negócios da ANCINE, dentro dos Níveis de Serviços e prioridades determinados;

4.5.9. Pagamento transparente de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação em função de resultados trazidos para a ANCINE;

4.5.10. Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação;

4.5.11. Melhorar os níveis de disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TI, reduzindo a ocorrência de falhas e incidentes e suportando a adequada execução das atividades finalísticas da ANCINE entregando os níveis de serviço pactuados com as áreas de negócio;

4.5.12. Prover os recursos técnicos adequados e necessários ao suporte dos ambientes e das soluções de software hospedados pela infraestrutura de tecnologia da informação, ampliando a entrega de valor através dos serviços de TI prestados pela ANCINE à sociedade;

4.5.13. Ampliar a capacidade técnica do gerenciamento de infraestrutura de TI por intermédio da inclusão de novas competências e da revisão/ampliação do escopo dos serviços, em resposta ao avanço e à incorporação de novas práticas e tecnologias no ambiente tecnológico da ANCINE;

4.5.14. Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de Tecnologia da Informação, transparecendo um efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas a Tecnologia da Informação.

5. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

5.1. Trata-se de serviço comum, de caráter continuado e sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

5.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

5.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

6. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Requisitos de Negócio

6.1.1. Os serviços deverão ser executados de acordo com as normas, procedimentos e técnicas adotados pela Ancine.

6.1.2. Devem ser adotadas boas práticas de mercado para gestão de serviços de TI (ITIL).

6.1.3. Deve ser utilizada ferramenta de ITSM (no caso a Ancine utiliza o OTRS), para a realização do registro de requisições, incidentes, mudanças e problemas, e também para apoiar todos os processos de gestão de serviços de TI, podendo esta ferramenta ser alterada de acordo com o interesse da Ancine.

6.1.4. Deve-se realizar a configuração e parametrização da ferramenta ITSM.

6.1.5. Deve-se utilizar ferramenta de automação e de monitoramento dos recursos e serviços de TIC (a Ancine atualmente utiliza o Zabbix).

6.1.6. Deve-se garantir que o Service Desk seja o ponto único de contato entre os usuários e as coordenações de TI.

6.1.7. Deve-se monitorar a disponibilidade, a capacidade, o desempenho das aplicações, servidores, ativos de rede, bancos de dados, links, entre outras soluções para a infraestrutura de TI.

6.1.8. Deve-se executar a instalação, configuração e operação das aplicações de gerenciamento e monitoramento específicos de cada solução de TIC para monitoração contínua e proativa dos ativos envolvidos no serviço.

6.1.9. A execução dos serviços será acompanhada por servidores da Ancine, que verificarão a quantidade e qualidade dos serviços prestados.

6.1.10. Os serviços serão executados remotamente ou presencialmente no endereço dos escritórios da Ancine, no Rio de Janeiro e Brasília.

6.1.11. A prestação do serviço de sustentação do ambiente computacional deverá ser executada de forma contínua em regime (24x7), pois há a necessidade da manutenção dos serviços de TI em tempo integral para garantir o cumprimento da missão institucional da Agência.

6.1.12. Independentemente do local de prestação dos serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução.

6.1.13. O acesso ao Serviço será efetuado por:

6.1.13.1. meio telefônico;

6.1.13.2. sistema informatizado: por meio de sistema ou ferramenta fornecida e disponibilizada pela Ancine aos usuários dos serviços;

6.1.13.3. chat ou outros meios que venham a ser disponibilizados pela Ancine.

6.2. **Requisitos de Capacitação**

6.2.1. A capacitação profissional para execução dos serviços será de responsabilidade da contratada.

6.2.2. A contratada deverá capacitar seus profissionais, às suas expensas, nas áreas de interesse dos serviços, obrigatoriamente e sempre que se fizer necessário, considerando as mudanças de plataforma tecnológica, e de acordo com as orientações da Ancine.

6.2.3. Deverá, ainda, criar a infraestrutura necessária para realizar a capacitação dos seus profissionais alocados na prestação dos serviços, através de treinamentos presenciais e remotos, durante a vigência do contrato.

6.2.4. Deverá desenvolver um plano de capacitação, no qual, no mínimo, 1 profissional de cada perfil esteja plenamente capacitado com as tecnologias vigentes na Ancine, com vistas a garantir que os profissionais alocados na execução dos serviços estejam atualizados quanto às novas tecnologias adotadas e à evolução dos aplicativos em uso.

6.2.5. Deverá ser elaborado “Plano de capacitação” devendo contemplar no mínimo:

6.2.5.1. as disciplinas, cronogramas e todas as informações necessárias para a realização do treinamento;

6.2.5.2. conteúdos programáticos técnicos, não técnicos, de habilidades comportamentais e motivacionais;

6.2.5.3. número de horas propostas, sendo obrigatório o mínimo global de 80 (oitenta) horas anuais;

6.2.5.4. um percentual mínimo de 50% (cinquenta) de cursos relacionados a ferramentas utilizadas pela Ancine.

6.2.6. A quantidade de horas de treinamento anual deve englobar ao menos 02 (dois) treinamentos oficiais dos fabricantes de software ou hardware existentes na Ancine.

6.2.7. Caso algum profissional alocado no contrato obtenha alguma certificação relacionada à área de atuação e/ou de interesse da Agência, para fins de apuração, o número de horas do preparatório oficial da certificação poderá ser abatido das horas propostas no plano de capacitação.

6.2.8. A contratada deverá comprovar as horas de treinamento presenciais e/ou remotos, por meio de diplomas ou certificados.

6.2.9. Para cada período anual do contrato deverá ser elaborado e executado novo Plano de Capacitação.

6.3. **Requisitos Legais**

6.3.1. A presente contratação deve observar as seguintes leis e normas:

6.3.1.1. 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;

6.3.1.2. 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 e dá outras providências;

6.3.1.3. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

6.3.1.4. Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação;

6.3.1.5. Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 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;

6.3.1.6. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 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;

6.3.1.7. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 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;

6.3.1.8. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências;

6.3.1.9. Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000 - Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;

6.3.1.10. Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018 - Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018;

6.3.1.11. Instrução Normativa Nº 1, de 4 de abril de 2019, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

6.3.1.12. Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, da, então, Secretaria de Gestão do Ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão/MPDG - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta;

6.3.1.13. Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de Junho de 2021 pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

6.3.1.14. Norma Regulamentadora 17, do Ministério do Trabalho, que estabelece parâmetros para permitir a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores;

6.3.1.15. Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, que institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

6.3.1.16. Portaria Interministerial ME/MD Nº 8.643 DE 22/06/2021;

6.3.1.17. Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018;

6.3.1.18. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

6.4. **Requisitos Temporais**

6.4.1. Após o início da execução do contrato e ao fim de cada mês a contratada deverá, até o 5º dia útil do mês subsequente, apresentar relatório das atividades executadas por meio de Relatório Mensal com detalhamento dos atendimentos e seus custos para análise da equipe de fiscalização e emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP).

6.4.2. Para o prazo de fim da vigência contratual, a equipe de contratação verifica que é oportuno e necessário estabelecer o prazo de 24 meses (conforme itens 9.3.5 e 20.18 do Anexo I da Portaria 6.432/2021), passível de renovações até o limite legal.

6.4.3. O atual contrato tem vigência até o dia 07/05/2023. Assim, a pretensa contratação deve ser consumada com pelo menos 30 dias de antecedência a este prazo, já que após a assinatura do contrato, a empresa deverá iniciar a execução dos serviços em até 30 dias ou no dia subsequente ao fim do contrato atual.

6.5. **Requisitos de Segurança e Privacidade**

6.5.1. Deverá ser observada a Portaria Interministerial ME/MD Nº 8.643 DE 22/06/2021 e o Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018.

6.5.2. Deverá ser observada, também, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

6.6. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

6.6.1. Os relatórios de atividades executadas deverão ser apresentados em formato digital.

6.7. **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

6.7.1. Para os serviços executados nas dependências da Agência, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis, ramais telefônicos e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

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

6.7.3. Para os serviços executados fora das dependências da Agência, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da prestadora de serviço, incluindo telefones celulares para atendimento de acionamentos e a interconexão com a rede de informática da Ancine (link dedicado), assim como demais custos associados.

6.7.4. No caso de acesso remoto, a Ancine será responsável por fornecer à prestadora de serviço

somente as credenciais necessárias para o acesso remoto, de forma segura, à rede. A Agência não fornecerá as estações de trabalho, notebooks, telefones celulares, modems e links de acesso à Internet a serem utilizados nos acessos remotos.

6.7.5. Para o atendimento de Nível I, a CONTRATADA será responsável pelo provimento do ambiente físico, bem como toda a infraestrutura de hardware, software e mobiliário necessário para a execução das atividades previstas.

6.7.6. O ambiente físico disponibilizado pela CONTRATADA deve ser aderente a NR-17, que visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente, no que se refere ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho e à própria organização do trabalho.

6.7.7. Para o atendimento dos Níveis II e III, a CONTRATANTE colocará à disposição da CONTRATADA infraestrutura mínima para possibilitar execução, acompanhamento e fechamento de chamados.

6.8. **Requisitos de Projeto e de Implementação**

6.8.1. Não se aplica.

6.9. **Requisitos de Implantação**

6.9.1. O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer após a emissão e aceite da Ordem de Serviço do Contrato concomitantemente com a transferência de conhecimento, durante o Período de Adaptação Operacional.

6.9.2. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos.

6.9.3. Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura da GTI da Ancine e das demais unidades, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

6.9.4. Após o efetivo início da prestação dos serviços, serão estabelecidas “metas iniciais” a serem cumpridas, de forma a permitir ajustes específicos e estabilização do processo, conforme item 12.4, Período de Adaptação, disposto na Portaria SGD/ME Nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

6.9.5. A “meta inicial” será vigente somente para os primeiros 90 (noventa) dias após o efetivo início da prestação do serviço. Após esse período, a CONTRATADA deverá cumprir a “meta definitiva”.

6.9.6. O prazo da meta inicial poderá ser maior que 90 (noventa) dias, quando seu término ocorrer antes do último dia do mês, para que ocorram 3 (três) ciclos completos de aferição da Medição de Resultados.

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

6.9.8. O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado em até 60 (sessenta) dias corridos 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.

6.9.8.1. Para comprovação de cursos em andamento, será aceita certidão de matrícula ativa da instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.

6.9.9. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração das ferramentas, softwares e aplicações utilizados para a correta execução contratual. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é de ônus exclusivo da CONTRATADA.

6.9.10. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá elaborar o Plano Inicial de Execução dos Serviços, contendo:

6.9.10.1. Análise das ferramentas indicadas pela CONTRATANTE;

6.9.10.2. Plano de Implantação e/ou Adequação da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC;

6.9.10.3. Cronograma detalhado de todas as outras atividades a serem executadas pela CONTRATADA.

6.10. **Requisitos de Manutenção**

6.10.1. Para a manutenção dos serviços contratados será considerada como hora útil, aquela compreendida entre 08 (oito) e 20 (vinte) horas, em dias úteis podendo também ser denominado como horário útil.

6.10.2. Ficará a critério da prestadora de serviço definir o tamanho e a escala de trabalho da equipe.

6.10.3. A prestação do serviço de sustentação do ambiente computacional deverá ser executada de forma contínua em regime (24x7x365) justifica-se em razão da necessidade da manutenção dos serviços de TI em tempo integral para garantir o cumprimento da missão institucional da Ancine.

6.10.4. Para fins de contagem de tempo de Requisições, a prestadora de serviço deverá observar a Janela de Serviços, a qual é definida pelo horário de funcionamento da Ancine conforme item anterior, podendo realizar atendimento remotamente a qualquer tempo. 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.

6.10.5. Não existirá redefinição de tempo caso a contratada ultrapasse os tempos de atendimento entre o recebimento do chamado e o efetivo atendimento durante sua locomoção.

6.10.6. A Ancine poderá solicitar serviços à contratada que deverão ser executados em regime de sobreaviso, nos horários compreendidos fora da Janela de Serviços, incluindo feriados e finais de semana.

6.10.7. O prazo de atendimento dos serviços será iniciado automaticamente após registros e aprovação dos serviços na solução integrada de monitoramento e gestão de demanda.

6.10.8. A adoção de novas tecnologias deve ser suportada pela contratada que terá o prazo de 30 (trinta) dias após comunicação do CONTRATANTE para adequação.

6.10.9. Não haverá remuneração adicional à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.

6.10.10. Eventualmente, a empresa poderá vir a realizar serviços em dias não úteis (sábado, domingo e feriados), e plantões, após o horário estabelecido de segunda a sexta-feira, como consequência do atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço. Tais situações fazem referência ao tratamento de incidentes ou requisições, de caráter imprevisível, como falhas em sistemas ou resposta à incidentes de Segurança da Informação; ou ainda demandas excepcionais, que necessitem de atendimento em horário diferenciado, como, por exemplo, manutenções programadas do ambiente de produção, os quais deverão ser previamente comunicados à CONTRATADA com a indicação dos serviços que serão efetuados.

6.10.10.1. Para tais serviços excepcionais estima-se um máximo de 15 serviços anuais que impreterivelmente devam ser executados em dias ou horários não úteis.

6.10.10.2. Não estão sendo contabilizados nesta estimativa os serviços relativos a incidentes.

6.11. **Requisitos de Garantia**

6.11.1. A garantia para os serviços executados terá o prazo de 03 (três) meses, contado a partir do encerramento das respectivas Ordens de Serviço.

6.11.2. Dentro do período de garantia a contratada se obriga a efetuar qualquer manutenção de caráter corretivo, sem ônus para a Ancine.

6.11.3. O encerramento da Ordem de Serviço pela Ancine não elide a contratada da responsabilidade pela correção de todos os erros identificados dentro do prazo de garantia do serviço.

6.11.4. 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 a Ancine.

6.11.5. Nos casos de vícios redibitórios (ou ocultos), assim entendidos como aqueles de difícil constatação imediata, o termo inicial da garantia só venha a contar a partir do conhecimento do vício pela administração, conforme art. 26, § 3º, do CDC.

6.12. **Requisitos de Experiência Profissional**

6.12.1. O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado em até 60 (sessenta) dias corridos 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.

6.12.2. A critério da Ancine, poderão ser avaliadas e eventualmente aceitas comprovações adicionais de experiência ou composições de certificações, desde que apresentadas pela contratada de forma fundamentada e justificada, em substituição às indicadas no parágrafo anterior.

6.12.3. Em qualquer um dos casos relacionados no item "Qualificação mínima para a execução dos serviços", poderão ser aceitas certificações ou experiências bem documentadas, avaliadas como equivalentes

pela equipe técnica da Ancine, por serem em produto assemelhado ou por evidenciarem longa experiência, ou qualquer outro motivo considerado aceitável, a exclusivo e discricionário critério da Agência.

6.12.4. Quando ocorrer a substituição de profissionais durante a vigência do contrato, a comprovação dos requisitos obrigatórios de qualificação deverá ser efetuada em até 30 (trinta) dias corridos após a alocação do novo profissional.

6.13. **Requisitos de Formação da Equipe**

6.13.1. As exigências especificadas e definidas pela Ancine sobre o horário de funcionamento dos serviços foram feitas com base no histórico dos atendimentos efetuados e nos registros de controle e acompanhamento dos chamados, e refletem a necessidade mínima de atendimento, de maneira ininterrupta, para as quais a prestadora de serviço deverá atendê-las.

6.13.2. O dimensionamento geral das equipes e a alocação dos profissionais dentro das escalas de serviços para a perfeita execução e adequação das atividades serão de responsabilidade da contratada, devendo ser em quantidade suficiente para o cumprimento integral das metas exigidas pela Ancine.

6.13.3. Os profissionais alocados na prestação dos serviços deverão ser parte integrante do quadro de funcionários da contratada, sendo vedada a subcontratação, salvo para situações estabelecidas no item 12 deste Termo de Referência.

6.13.4. É vedado o acúmulo de função para qualquer profissional na execução das atividades escopo desta contratação.

6.13.5. A Ancine poderá, de maneira devidamente motivada, exigir a substituição de qualquer profissional à contratada, caso julgue que a prestação de serviço não atenda as exigências previstas pela Agência.

6.13.6. A contratada deverá alocar o número de profissionais para os serviços em quantidade suficiente para cobrir todo o período em que for executado, observando a jornada de trabalho dos profissionais e o horário de funcionamento do serviço.

6.14. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

6.14.1. Na execução dos serviços de suporte e sustentação de infraestrutura de TI, a contratada deve zelar pela observância às políticas, diretrizes, procedimentos, padrões e modelos para as atividades em execução.

6.14.2. Também, no que couber, na execução dos serviços a contratada deve manter observância às políticas, regulamentações, especificações técnicas e orientações definidos pelos padrões de governo.

6.14.3. Ainda, 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 de Cidadania Digital.

6.14.4. Cada um dos perfis profissionais será responsável por atuar em determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, e somente na sua especialidade, de modo a garantir a observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos.

6.14.5. A incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços deve ser reportada para a Coordenação e Infraestrutura e Segurança e demais áreas indicadas pela Ancine.

6.14.6. Devem ser realizadas todas as atividades típicas de cada especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas.

6.14.7. É obrigatória a participação de reuniões agendadas previamente pela Ancine, quando relativas à qualquer especialidade contratada.

6.14.8. Devem ser comunicados quaisquer incidentes de segurança que coloquem em risco as instalações ou informações da Ancine.

6.14.9. Devem ser produzidos, sempre que demandados, relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos recursos de TI e a projeção da sua utilização.

6.14.10. Devem ser criados, verificados e atualizados os scripts de solução de problemas em cada especialidade.

6.14.11. Devem ser monitorados de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos.

6.14.12. Todas as atividades devem ser executadas em concordância com as políticas de segurança da informação, de acesso, e de infraestrutura de TI da Ancine.

6.14.13. O Preposto, ou seu substituto, deverá estar disponível sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

6.15. **Requisitos de Segurança da Informação**

6.15.1. A contratada será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venham a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de aplicação de sanção e outras reprimendas prevista em lei, independente da classificação de sigilo conferida pela Ancine tais documentos.

6.15.2. A contratada não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da Ancine sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

6.15.3. Cada profissional deverá assinar Termo de Ciência da Declaração da Manutenção de Sigilo das Normas de Segurança (conforme alínea "b" do art. 18, inciso V, da IN SGD/ME 01/2019), comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da Ancine ou a serviço dessa, salvo se expressamente autorizado

6.15.4. A CONTRATADA (e possíveis subcontratadas) deverá assinar Termo de Compromisso (conforme alínea "a" do art. 18, inciso V, da IN SGD/ME 01/2019) declarando total obediência às normas de segurança vigentes ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na Ancine.

6.16. **Requisitos de Transição dos Serviços**

6.16.1. A partir do início do Contrato, o acesso às instalações da GTI e demais locais de prestação de serviços será franqueado à CONTRATADA, podendo esta visitar as suas dependências físicas e, juntamente com a atual prestadora de serviços, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

6.16.2. O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade, minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou da sua interrupção.

6.16.3. O Período de Adaptação Operacional terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços.

6.16.4. Neste período, serão estabelecidas “metas iniciais” a serem cumpridas, de forma a permitir ajustes específicos e estabilização do processo, conforme item 12.4, Período de Adaptação, disposto na Portaria SGD/ME Nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

6.16.5. A “meta inicial” será vigente somente para os primeiros 90 (noventa) dias após o efetivo início da prestação do serviço. Após esse período, a CONTRATADA deverá cumprir a “meta definitiva”.

6.16.6. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando:

6.16.6.1. Parametrização do OTRS com novas filas, novos NMS, novos relatórios e todas as informações necessárias para a adequação ao novo contrato;

6.16.6.2. Revisão da Ferramenta de Monitoramento, de seus alertas e triggers;

6.16.6.3. Implantação do Circuito de Comunicação Dedicado entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

6.16.6.4. Revisão e migração de todos os processos já implantados para a Ferramenta de Requisição de Serviços e Gerenciamento de TI;

6.16.6.5. Demais atividades definidas neste Termo de Referência a serem executadas pela CONTRATADA.

6.16.7. A Execução dos serviços durante o Período de Adaptação Operacional será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pelo CONTRATANTE, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

6.16.8. Na ocasião do encerramento contratual, seja por decurso de seu prazo de vigência ou por rescisão, se demandado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar um Plano de Transição e executar a Transição Contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando os profissionais indicados pelo CONTRATANTE, sem ônus ao Órgão, em até um mês antes do encerramento.

6.16.9. Durante o período necessário à elaboração e execução do Plano de Transição Contratual, a CONTRATADA se responsabilizará pela capacitação dos receptores mencionados acima quanto as

atividades, tarefas, pesquisas e procedimentos relativos à transferência de conhecimento entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, assim como pela confecção de documentação ou qualquer outro esforço vinculado à transição, com apoio do CONTRATANTE, contudo sem ônus à este.

6.16.10. A ocorrência de evento no qual a CONTRATADA, ou qualquer de seus representantes, não cooperarem ou reterem quaisquer informações ou dados requeridos pelo CONTRATANTE que venha a prejudicar, de alguma maneira, a execução e consequente conclusão do procedimento de transição contratual, constituirá em Inexecução Parcial do Objeto, sujeitando a CONTRATADA ao cumprimento de obrigações relativas ao reparo de todos os danos que possam vir a ser causados ao CONTRATANTE, além das sanções previstas neste Termo de Referência.

6.16.11. Fica a cargo do CONTRATANTE a indicação dos recursos profissionais humanos qualificados (cujos perfis estejam identificados no Plano de Transição) como os receptores da transferência de conhecimento.

6.16.12. Será de total responsabilidade da CONTRATADA, com apoio do CONTRATANTE, a execução integral do Plano de Transição Contratual, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo Órgão.

6.16.13. O CONTRATANTE poderá solicitar ajustes, alterações ou adequações no Plano de Transição Contratual caso forem detectados itens que exacerbadamente onerem o Órgão ou que comprometam a execução e/ou conclusão da transição.

6.16.14. O Plano de Transição será considerado um adendo contratual, no qual deverão estar registrados todos os compromissos, papéis, responsabilidades, artefatos e tarefas concernentes ao procedimento transitório, bem como a identificação de todos os envolvidos no processo e o prazos necessários para execução das atividades de transição.

6.16.15. O Plano de Transição será considerado um adendo contratual, no qual deverão estar registrados todos os compromissos, papéis, responsabilidades, artefatos e tarefas concernentes ao procedimento transitório, bem como a identificação de todos os envolvidos no processo e o prazos necessários para execução das atividades de transição.

6.16.16. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE, ou aos profissionais designados pela Ancine, em até 30 (trinta) dias após o encerramento do contrato.

6.17. **Requisitos para Execução Contratual**

6.17.1. A Execução dos serviços deverá ser iniciada conforme data de início do cronograma de implantação, a ser elaborado após a assinatura do contrato.

6.17.2. A execução do contrato será baseada no modelo onde a CONTRATANTE será responsável pela gestão do Contrato, pelo ateste dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues e a CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços, gestão dos recursos técnicos, e outros necessários à execução das atividades.

6.17.3. Todos os serviços executados deverão estar registrados no Sistema de Gestão de Serviços de TI em uso na Ancine para fins de acompanhamento e avaliação dos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.

6.17.4. O encerramento de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema de gestão de demandas de TI deverá ser precedido de evidência da resolução, com as comprovações do fato de que as atividades ocorreram.

6.17.5. Os usuários da Ancine poderão demandar o atendimento do Service Desk por meio da central telefônica, e-mail ou diretamente no portal de serviços de TI da Ancine.

6.17.6. Central de Atendimento deverá prever em seu processo de atendimento, a possibilidade de realização de “call-back”, ou retorno telefônico aos usuários, para os devidos esclarecimentos das requisições, quando necessário.

6.17.7. As demandas reabertas para o mesmo incidente ou requisição, que tenha sido encerrado inapropriadamente, deverão ser associadas ao registro original, do qual serão contados os prazos originais para conclusão.

6.17.8. Caso a solução de gerenciamento de serviços de TI esteja indisponível, a CONTRATADA também deverá atender às solicitações devidamente registradas em meios alternativos, como e-mail ou qualquer outro meio que evidencie a intenção de uma solicitação de serviços por parte dos integrantes da CONTRATANTE. Deste modo, as solicitações deverão ser imediatamente registradas na solução de gerenciamento de serviços de TI, assim que disponibilidade for normalizada.

6.18. Além dos pontos acima, o adjudicatário deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço como requisito para celebração do contrato.

6.19. **Requisitos de Sustentabilidade**

6.20. Deve-se observar o disposto na IN SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, no que couber, especialmente o art. 6º, incisos IV, V e VII.

7. **VISTORIA PARA A LICITAÇÃO**

7.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, de segunda à sexta-feira, de 9:00 às 18:00 horas, solicitando agendamento através do e-mail gti.csu@ancine.gov.br, na Gerência de Tecnologia da Informação, localizada à Av. Graça Aranha, 35, Centro, Rio de Janeiro/RJ.

7.2. 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.

7.3. Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

7.4. A DECLARAÇÃO DE VISTORIA (SEI 2572026) deverá ser assinada pelos representantes da ANCINE e da Licitante, ou o seu representante legal, comprovando que a empresa realizou a vistoria técnica para conhecimento dos serviços necessários, do ambiente tecnológico da ANCINE e das condições técnicas para sua realização.

7.5. A Licitante deverá apresentar a Declaração de Vistoria impressa em papel timbrado da empresa, em duas vias, em papel A4 e com seus dados e de seu representante legal, devidamente preenchidos.

7.6. A Licitante poderá optar pela não realização da vistoria, para tanto deverá apresentar, junto com sua proposta de preços, caso seja a vencedora da etapa de lances, a DECLARAÇÃO DE RECUSA DE VISTORIA, conforme modelo fornecido (SEI 2572066), devidamente assinada por seus representantes legais.

7.7. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

7.8. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

8. **RESPONSABILIDADES**

8.1. **Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

8.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

8.1.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

8.1.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou comissão especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

8.1.4. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

8.1.5. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

8.1.6. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

8.1.7. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017;

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

8.1.8.1. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

8.1.8.2. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

8.1.8.3. promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a

utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

8.1.8.4. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

8.1.9. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

8.1.10. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

8.1.11. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;

8.1.12. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

8.1.13. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

8.1.14. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

8.1.15. Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios constantes deste Termo de Referência, observando-se o disposto nos arts. 18 e 32 da Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019.

8.1.16. e) Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

8.1.17. Receber o objeto da contratação, atestando sua conformidade com a proposta aceita e condições descritas nos instrumentos convocatórios, de acordo com o que dispõe o art. 17 da Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019.

8.1.18. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável.

8.2. **Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

8.2.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

8.2.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

8.2.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

8.2.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

8.2.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

8.2.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

8.2.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja

inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

8.2.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

8.2.9. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

8.2.10. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

8.2.11. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

8.2.12. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

8.2.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

8.2.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

8.2.15. 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;

8.2.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

8.2.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

8.2.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

8.2.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.2.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

8.2.21. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

8.2.22. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

8.2.22.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

8.2.22.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

8.2.23. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

8.2.24. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

8.2.25. Reparar quaisquer danos diretamente causados à Ancine 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 acompanhamento da execução dos serviços pela Ancine.

8.2.26. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.

8.2.27. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

8.2.28. Indicar formalmente e por escrito, na data de assinatura do contrato, um Preposto idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA junto à Ancine, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato.

8.2.29. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

8.2.30. Apresentar à Ancine, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão a Agência e unidades vinculadas para a execução do serviço.

8.2.31. Atender as solicitações da Ancine quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo gestor do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

8.2.32. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Ancine.

8.2.33. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à Ancine toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

8.2.34. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da Ancine.

8.2.35. Não fazer uso das informações prestadas pela Ancine para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

8.2.36. Relatar à Ancine toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

8.2.37. Deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, conforme disposto na Instrução Normativa SLTI/MP nº 1/2010.

8.2.38. Abster-se de revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, inclusive para fins comerciais ou que violem direitos protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), a terceiros, bem como não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente no fornecimento de bens ou serviços, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao necessário cumprimento do contrato.

8.2.39. Disponibilizar, sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semanas, preposto ou seu substituto.

9. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

9.1. Da Reunião de Alinhamento

9.1.1. Deverá ser realizada reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

9.1.2. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, os Fiscais de Contrato da Ancine e o Representante da CONTRATADA.

9.1.3. A reunião realizar-se-á na Ancine em até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo representante da Ancine.

9.1.4. Nessa reunião, a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu Preposto, além de fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos para os seus profissionais e apresentar o plano de contratação caso alguma especialidade não seja contemplada.

9.1.5. A CONTRATADA deverá entregar os Termos de Compromisso e os Termos de Ciência da declaração da manutenção de sigilo das normas de segurança devidamente assinados, conforme art. 31, I, "b", da IN 01/2019.

9.1.5.1. O atendimento aos requisitos de qualificação técnica dos profissionais deverá ser comprovado por meio de currículo, que deverá estar obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

- a) Diploma(s) e certificado(s), de curso superior ou técnico, conforme o perfil profissional;
- b) Certificação, emitida por entidade certificadora, nas ferramentas/aplicações/ativos/boas práticas definidas em cada perfil profissional; e
- c) Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s), com declaração/certidão do antigo empregador/tomador do serviço, contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

9.1.5.2. Na impossibilidade de comprovação de experiência profissional, contendo a descrição das atividades desenvolvidas, desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregando-o à CONTRATADA que deverá assiná-lo em conjunto com o profissional, atestando a experiência do profissional, responsabilizando-se pelas informações do currículo.

9.1.5.3. Nas prorrogações contratuais, as comprovações das certificações deverão ser entregues à equipe de fiscalização do contrato da Ancine em até 5(cinco) dias após a assinatura do Termo Aditivo da prorrogação do contrato.

9.1.6. Todos os entendimentos da reunião de alinhamento deverão constar da Ata de reunião a ser lavrada pelo representante da Ancine e assinada por todos os participantes.

9.2. **Da Ordem de Serviço**

9.2.1. A execução dos serviços será realizada mediante a abertura de Ordem de Serviço (OS) e autorização do Gestor do Contrato.

9.2.2. A OS é o instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA, na qual conterà, no mínimo, as seguintes informações:

- 9.2.2.1. especificação dos serviços a serem executados e custos esmados;
- 9.2.2.2. detalhamento dos serviços a serem executados e das entregas;
- 9.2.2.3. período de execução dos serviços (Início e Término);
- 9.2.2.4. local de execução dos serviços;
- 9.2.2.5. identificação do responsável pela demanda e pela autorização (Fiscal Requisitante e Gestor do Contrato);
- 9.2.2.6. ciência e concordância da demanda, por parte da CONTRATADA;
- 9.2.2.7. demais informações necessárias para a execução dos serviços por parte da CONTRATADA, tais como: critérios de validação dos serviços a serem executados e Níveis Mínimos de Serviço (NMS) a serem atendidos.

9.2.3. Após aprovação das demandas, o Fiscal do Contrato encaminhará a OS para a CONTRATADA, bem como as informações necessárias para sua execução, por meio eletrônico, no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da Ancine.

9.2.4. A CONTRATADA, ao receber a OS pelo Sistema SEI, deverá, em até 1 (um) dia útil, manifestar ciência e concordância da demanda, mediante assinatura eletrônica de seu Preposto.

9.2.5. Caso a CONTRATADA verifique a necessidade de revisão dos termos e condições descritos na OS deverá, em até 1 (um) dia útil, apresentar justificativa técnica fundamentada ao Fiscal do Contrato na Ancine, que deverá analisá-la justificativa, acatando-a ou não.

9.2.6. Se a CONTRATADA não apresentar seu pedido de revisão em até 1 (um) dia útil, aceitará tacitamente os termos e condições da Ordem de Serviço.

9.2.7. Cada demanda deverá ser executada atendendo as especificações e condições constantes deste Termo de Referência e melhores práticas, além das que constarem da OS.

9.2.8. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à OS, exceto nas situações previstas em lei.

9.3. **Das alterações contratuais**

9.3.1. Nos termos da legislação em vigor, durante a fase de execução da prestação de serviços, o CONTRATO poderá ser alterado, desde que justificadamente, na forma prevista no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993. As alterações contratuais devem ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, que deverá ser submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante.

9.4. **Do local de execução**

9.4.1. Os serviços deverão ser executados remotamente e presencialmente nas localidades e endereços relacionados abaixo, considerando as especificidades de cada item de serviço a ser executado e conforme definido neste Termo de Referência:

- Escritório Central: Av. Graça Aranha, 35, Centro, Rio de Janeiro/RJ - CEP 20030-002.
- Arquivo: Av. Augusto Severo, 84, 3º andar, Glória, Rio de Janeiro/RJ - CEP 20021-040.
- Escritório Sede: SAUS, Quadra 06, Bloco E, 6º Andar, Ala Sul, Brasília/DF (Sede da Anatel)- CEP 70070-940

9.4.2. Qualquer mudança em localidade deve ser avisada com 90 dias de antecedência.

9.4.3. A coordenação das atividades de atendimento presencial aos usuários e das equipes especializadas de TIC será realizada a partir das dependências da Gerência de Tecnologia da Informação - GTI, localizada no escritório do Rio de Janeiro/RJ.

9.4.4. A Ancine disponibilizará a infraestrutura necessária para a atuação dos profissionais da CONTRATADA que executarão os serviços de forma presencial, compreendendo uma estação de trabalho, com computador do tipo Desktop e mobiliário, e uso de licenças existentes no órgão. Será concedido à CONTRATADA, ainda, acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução.

9.4.5. Os recursos contemplados serão fornecidos com o padrão disponível na Ancine e, portanto, o atendimento a necessidades especiais será obrigação da CONTRATADA.

9.4.6. Para os serviços executados fora das dependências da Agência, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo telefones celulares para atendimento de acionamentos e a interconexão com a rede de informática da Ancine, via link dedicado, assim como demais custos associados.

9.4.7. No caso de os profissionais da Contratada utilizarem equipamentos próprios, como, por exemplo, Notebooks, estes equipamentos somente poderão ter acesso à rede da Ancine após a validação dos requisitos de segurança necessários, a ser realizada pela equipe técnica da Ancine.

9.5. Dos prazos de execução

9.5.1. A CONTRATADA deverá observar os seguintes prazos de execução:

9.5.1.1. Do Prazo de Execução dos Serviços:

Descrição	Início da Execução	Finalização da Execução
Atendimento ao Usuário	No 1º (primeiro) dia após a abertura da Ordem de Serviço	24 (vinte e quatro) meses, a contar da assinatura do contrato.
Sustentação de Infraestrutura	No 1º (primeiro) dia após a abertura da Ordem de Serviço	24 (vinte e quatro) meses, a contar da assinatura do contrato.
Segurança da Informação	No 1º (primeiro) dia após a abertura da Ordem de Serviço	24 (vinte e quatro) meses, a contar da assinatura do contrato.

9.5.1.2. Do Período de Adaptação:

Descrição	Início da Execução	Finalização da Execução
Período de Implantação Sistêmica	No 1º (primeiro) dia após a Reunião de Alinhamento	Em até 20 (vinte) dias, após a Reunião de Alinhamento.
Período de Implantação Operacional	No 1º (primeiro) dia após a Reunião de Alinhamento	Em até 60 (quarenta) dias, após a Reunião de Alinhamento.

9.5.1.3. Da Transição Contratual:

Descrição	Início da Execução	Finalização da Execução
Transição contratual (Plano de Transição Contratual)	De acordo com o planejamento da CONTRATADA, a ser apresentado durante o Período de Adaptação	Em até 3 (três) meses, que antecedem o encerramento do contrato.

9.5.1.4. Do Regime de Atendimento e/ou Disponibilidade dos Serviços:

Descrição dos Serviços	Regime de atendimento e/ou
------------------------	----------------------------

Descrição dos Serviços	disponibilidade de operação
Supervisão de Atendimento ao Usuário	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h)
Atendimento Remoto ao Usuário - Nível 1	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h)
Suporte Técnico Remoto e Presencial ao Usuário - Nível 2	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h)
Supervisão da sustentação de infraestrutura	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h)
Administração de Soluções de Hiperconvergência e Backup	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h)
Administração de Ambiente DEVOPS	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h)
Administração de Redes de Comunicação de Dados	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h)
Administração de SGBD	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h)
Administração de Sistemas Operacionais, Serviços Corporativos e Serviços em Nuvem	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h)
Administração de Ambiente de Datacenter e de Equipamentos de TIC	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h)
Monitoramento Remoto 24x7 de Ambiente de TIC	24 x 7 (segunda a domingo, incluindo feriados)
Supervisão de Segurança da Informação	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h)
Administração de Segurança da Informação	12 x 5 (segunda a sexta, das 8h às 20h)

9.5.2. O Horário de Expediente Regular da Ancine compreende o período entre 8h e 20h, em dias úteis.

9.5.3. A CONTRATADA deverá elaborar e controlar a escala de trabalho das equipes no horário de execução normal, bem como definir turnos de escala profissional para atendimento das demandas fora do horário de execução normal, com respeito a legislação trabalhista em vigência. O dimensionamento das equipes para atendimento dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

9.5.4. As tarefas que demandarem manutenção em softwares ou equipamentos críticos deverão ser executadas nos dias não úteis ou após às 20h em dias úteis, mediante solicitação ou autorização da Ancine para a realização das atividades. A critério da Agência, manutenções de menor impacto ou emergenciais poderão ser realizadas em horário de expediente regular da Ancine.

9.5.5. A Ancine 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 Serviços Especializados, incluindo feriados e finais de semana.

9.5.6. Para as atividades que serão executadas em regime de sobreaviso, a CONTRATADA deverá, em comum acordo com a Ancine, indicar o profissional responsável pelo serviço, para o atendimento no período.

9.5.7. É de responsabilidade da CONTRATADA informar o número de telefone do responsável por atender o acionamento de cada serviço com sobreaviso.

9.5.8. Não haverá pagamento extra para as atividades que forem executadas fora do horário regular de atendimento presencial ou em regime de sobreaviso.

9.5.9. A Ancine deverá informar a necessidade de ampliação do horário do serviço na respectiva ordem de serviço, sempre que possível, e mediante comunicação formal, por meio de Ofício ou outro documento, sempre que se tratar de situação imprevisível.

9.5.10. Os prazos de atendimento para solicitações, incidentes e mudanças, considerando os serviços que estão sendo executados no contrato vigente, estão definidos no Catálogo de Serviços.

9.6. Do Acordo de Níveis de Serviço

9.6.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e 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 temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

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

9.6.3. Os atendimentos aos usuários de TI estão definidos em um Catálogo de Serviços.

9.6.4. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento, bem como também estão relacionadas as atividades a serem executadas pelas prestadoras de serviço.

9.6.5. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TI, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

9.6.6. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedecem, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas no presente documento.

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

9.6.8. A mensuração de níveis mínimos de serviço é um critério claro e objetivo estabelecido pela CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste documento para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

9.6.9. O cálculo dos indicadores de nível de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

9.6.9.1. Os indicadores de nível mínimo de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

9.6.9.2. Os indicadores mínimos de serviço para desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores de desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pela CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão da CONTRATANTE.

9.6.9.3. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades, e o saldo devedor deverá ser aplicado na fatura do mês subsequente.

9.6.9.4. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.

9.6.9.5. As indisponibilidades programadas por Requisições Planejadas autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.

9.6.9.6. Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não forem de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS3.

9.6.9.7. Em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery).

9.6.9.8. A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 a IND2), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.

9.6.9.9. Nos casos em que os índices não forem atingidos, a CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA.

9.6.9.10. Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja

"ALTO" ou "ALTÍSSIMO", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

9.6.9.11. Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI cuja classificação tenha urgência considerada "ALTA" ou "CRÍTICA", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

9.7. Da Transferência de Conhecimento

9.7.1. Durante toda a execução contratual deverá ser realizada a transferência de conhecimento para a equipe da Ancine.

9.7.2. A transferência de conhecimento deverá conter todos os elementos suficientes a contemplar a necessidade de transferir à equipe da Ancine, todo o conhecimento e condições para dar continuidade aos serviços em caso de rescisão ou interrupção contratual.

9.8. Do Regime de Execução

9.8.1. O regime de execução ocorrerá por execução indireta através de empreitada por preço global.

9.9. Do preposto da contratada

9.9.1. A CONTRATADA deverá indicar prepostos titular e suplente, que serão responsáveis por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutores administrativos junto à CONTRATANTE incumbidos de receberem, diligenciarem, encaminharem e responderem às questões legais e administrativas referentes à execução contratual.

9.9.1.1. Conforme subitem 10.7.2.8 da Portaria SGD/ME 6.432/2021, o preposto não deve ser contabilizado como perfil profissional para efeito do dimensionamento de funções administrativas, comerciais, estratégicas ou negociais das empresas

10. DA SUBCONTRATAÇÃO

10.1. De forma a possibilitar a completa prestação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC da Ancine, será permitida a subcontratação dos serviços de Monitoramento 24x7 de Ambiente de TIC, do serviço de Call Center e de Serviços de Requisições Planejadas.

10.2. Em qualquer hipótese de uso de serviços de terceiros, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades das demais empresas, bem como responder perante a Ancine pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

10.3. A proposta de subcontratação deverá ser apresentada por escrito e somente após a aprovação da Administração os serviços a serem realizados pela SUBCONTRATADA poderão ser iniciados.

10.4. As solicitações para subcontratações deverão ser submetidas previamente à Ancine. Tal solicitação deverá discriminar o nome da empresa ou profissional, endereço, CNPJ ou CPF e os serviços que serão a elas subcontratados.

10.5. As empresas SUBCONTRATADAS deverão comprovar regularidade jurídica, fiscal e trabalhista previstas no Edital.

10.6. A Subcontratação de partes do objeto não libera a CONTRATADA de quaisquer responsabilidades legais e contratuais.

10.7. Os serviços especializados a cargo de diferentes empresas subcontratadas serão coordenados pela CONTRATADA de modo a proporcionar o atendimento harmonioso, em seu conjunto, permanecendo sob sua responsabilidade o cumprimento das obrigações contratuais.

10.8. Os serviços subcontratados, caso não satisfaçam os projetos e/ou as especificações, serão impugnados pela Fiscalização, cabendo à CONTRATADA todo o ônus decorrente de sua reexecução direta ou por empresa devidamente qualificada, capacitada e de reconhecida idoneidade.

10.9. A CONTRATADA será responsável por todos os trâmites administrativos e financeiros entre a CONTRATADA e SUBCONTRATADA.

10.10. O pagamento mensal à CONTRATADA será feito de forma global, não havendo qualquer distinção ou pagamento em separado para os serviços subcontratados por esta.

10.11. Todas as despesas diretas e indiretas da subcontratação correrão por conta da CONTRATADA, sem qualquer ônus adicional para a Ancine.

10.12. Não haverá qualquer vinculação direta da Ancine com a SUBCONTRATADA.

10.13. A CONTRATADA deverá dar ciência à SUBCONTRATADA de todos os requisitos relevantes deste Termo de Referência, bem como orientar e acompanhar a execução de qualquer serviço.

10.14. Ficam os subcontratados sujeitos às mesmas obrigações e condições de trabalho dos demais

profissionais da CONTRATADA. Em especial, quanto ao Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (2584014) e Termo de Ciência de manutenção de Sigilo (2584034), fica a CONTRATADA responsável por obtê-lo e apresentá-lo para a Ancine.

10.15. A CONTRATADA é diretamente responsável perante a Ancine pelas ações e omissões da SUBCONTRATADA.

10.16. A CONTRATADA deverá manter atualizada a lista de subcontratados perante a Ancine e apresentá-la mensalmente, acompanhado do relatório de execução dos serviços, para fins de faturamento.

11. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

12. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

12.1. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.2. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

12.3. O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.4. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.5. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

12.6. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.

12.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

12.8. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

12.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

12.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

12.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

12.12. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

12.13. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

12.14. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência

desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.15. Interação Entre a Ancine e a Contratada

12.15.1. O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do Preposto. O preposto é o representante da CONTRATADA junto à Ancine. O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CONTRATANTE. Além disso, o Preposto não pode acumular função técnica no contrato.

12.15.2. A comunicação entre o CONTRATANTE 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 na Tabela abaixo.

COMUNICAÇÕES				
Meio	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações Diversas	Contratante / Contratada		Sempre que necessário
E-mail		Contratante / Contratada		
Ordem de Serviço	Autorização para prestação dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal / Sempre que necessário
Relatório Geral de Faturamento	Atestar as condições em que os serviços foram prestados	Contratada	Contratante	Mensal
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo para pagamento	Contratante	Contratada	
Ata de Reunião	Informações diversas	Contratante / Contratada		Sempre que necessário

12.15.3. Deverão ser mantidas reuniões duas vezes por semana (ou menos, a critério da Ancine), dos fiscais técnicos do contrato com os Gerentes Técnicos responsáveis, o Preposto e qualquer outro colaborador necessário da CONTRATADA para que se discuta o andamento da prestação de serviço.

12.15.4. Também deverão ser criadas Equipes do Microsoft Teams (ou qualquer outra ferramenta a critério da Ancine), com os fiscais técnicos e os prestadores de serviço da CONTRATADA, para que sejam dirimidas dúvidas pontuais.

12.16. Papéis e Responsabilidades

12.16.1. Para que haja uma clara e delimitada separação de responsabilidades, são descritos os atores constantes da contratação:

- a) Preposto da CONTRATADA - Responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
- b) Gerente Técnico da CONTRATADA - Responsável por acompanhar, supervisionar, e informar, quando necessário, à CONTRATANTE, acerca de demandas técnicas e servir de ponte entre a equipe técnica da CONTRATADA e a Equipe de Fiscalização da CONTRATANTE.
- c) Profissionais técnicos da CONTRATADA - Profissionais descritos nos perfis constantes desse modelo responsáveis executar as atividades esperadas e descritas no Termo de Referência.
- d) Fiscais Técnicos do CONTRATO - Servidores representantes da Área de TIC, indicados pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- e) Fiscais Administrativos do CONTRATO - Servidores representantes da Área Administrativa, indicados pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos; e
- f) Fiscais Requisitante do CONTRATO: Servidores representante da Área Requisitante da solução, indicados pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC;

12.17. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

12.17.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme disposto neste item, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

12.17.1.1. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

12.17.1.2. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

12.17.1.3. Período de disponibilidade do serviço contratado;

12.17.1.4. Quantidade de vezes em que solicitações de serviço ultrapassam tempo de atendimento acordado;

12.18. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - Atendimento				
Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	<p>O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo:</p> $ISU = \frac{\sum NA}{\sum CFM}$ <p>Onde:</p> <p>ISU = Índice de Satisfação dos Usuários</p> <p>$\sum NA$ = Total das Notas de Avaliação.</p> <p>$\sum CFM$ = Total de Chamados Fechados no Mês.</p>	Pontos	Maior ou igual a 4 pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 97,0% para cada nível de prioridade.
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.
INS4	Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.
INS5	Índice de Ligações Atendidas em até 30 Segundos.	Ligações atendidas no Call Center em até 30 (trinta) segundos, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 97,0%
INS6	Índice de Ligações	Ligações atendidas no Call Center dividido pelo total de ligações, encaminhadas pela rede	% (percentual)	Maior ou igual a

	Atendidas	telefônica, vezes cem.	percentual	99,0%
INS7	Índice de Ineficácia na Resolução	Total de reaberturas de chamados em até 7 dias após a conclusão dividido pelo total de chamados concluídos, vezes cem.	% percentual	Menor ou igual a 5%

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - Infraestrutura				
Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Críticos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como críticos, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem. <i>* para cada sistema/serviço</i>	% (percentual)	99,9%
IND2	Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Não Críticos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como não críticos no, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem. <i>* para cada sistema/serviço</i>	% (percentual)	98%

12.18.1. Critérios para Ajuste do pagamento

12.18.1.1. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela a baixo, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.

12.18.1.2. A cada 5 (cinco) pontos (inteiros) acumulados será descontado 0,5 % do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

Redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido	
INDICADOR DE NÍVEL MÍNIMO DE DE SERVIÇO - CATÁLOGO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS1	5 pontos a cada 0,2% pontos fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% pontos fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% pontos fora da meta para cada nível de prioridade
INS4	5 pontos a cada 1% pontos fora da meta para cada nível de prioridade
INS5	5 pontos a cada 1% pontos fora da meta
INS6	5 pontos a cada 1% pontos fora da meta
INS7	5 pontos a cada 1% pontos fora da meta
INDICADOR DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO - DESEMPENHO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
IND1	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND2	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

12.18.1.3. No Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis mínimos de serviço serão aferidos da seguinte maneira:

- 1º mês: o percentual de cada pontuação acumulável é multiplicada por 3
- 2º mês: o percentual de cada pontuação acumulável é multiplicada por 2
- 3º mês: o percentual de cada pontuação acumulável é multiplicada por 1,5

12.18.1.4. Os níveis mínimos de serviços não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento

convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

12.18.1.5. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, 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. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo.

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5 pontos
TRS2	Suspender ou interromper se anuência da CONTRATANTE, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, qualquer serviços solicitado.	Por ocorrência	10 pontos
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10 pontos
TRS4	Descaracterizar, manipular ou fraudar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100 pontos
TRS5	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	20 pontos
TRS6	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS7	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS8	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 pontos
TRS9	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos de equipamentos e ou não cuidar da correta montagem e racks patch panels, conservação dos equipamentos do e demais unidades de prestação de datacenter serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS10	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.), salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 pontos
TRS11	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização da unidade responsável, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE	Por ocorrência	40 pontos
TRS12	Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	50 pontos
TRS13	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	10 pontos
TRS14	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	50 pontos
TRS15	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10 pontos
TRS16	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10 pontos
TRS17	Deixar de documentar os incidentes e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no	Por ocorrência	5 pontos

	que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	
TRS18	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	5 pontos
TRS19	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a área de Coordenação de Infraestrutura e Segurança da Informação.	Por ocorrência	10 pontos
TRS20	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 pontos
TRS21	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	5 pontos
TRS22	Deixar de operar e monitorar pro ativamente o ambiente de TIC e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 pontos
TRS23	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação	Por ocorrência	10 pontos
TRS24	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições Planejadas.	Por ocorrência	10 pontos
TRS25	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS26	Deixar de executar as Requisições Planejadas no Tempo Máximo para Solução definido pela Contratante na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela Contratante.	Por ocorrência ----- ----- - ----- Por dia útil após atingido o Tempo Máximo de Solução	10 pontos ----- ----- ----- 5 pontos
TRS27	Deixar de realizar a atualização no (CMDB) Configuration Management Data Base dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição Planejada a venha a afetá-los.	Por ocorrência	5 pontos
TRS28	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de fiscalização de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS29	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades funcionais, em no máximo 24 horas após a notificação formal	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS30	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 pontos
TRS31	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10 pontos
TRS32	Deixar de apresentar ao CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema	Por ocorrência	5 pontos
TRS33	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	5 pontos
TRS34	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique	Por dia de interrupção	100 pontos
TRS35	Perder dados ou informações corporativas por erros na	Por	200 pontos

TR330	operação devidamente comprovados.	ocorrência	200 pontos
TR336	Deixar de criar alertas ou gatilhos para sistemas ou serviços na ferramenta de monitoramento após requisição formal da CONTRATANTE	Por ocorrência	15 pontos
TR337	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas	Por ocorrência	50 pontos
TR338	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	10 pontos
TR339	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TR340	Deixar de atender no triplo do tempo (NMS) os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento	Por chamado	5 pontos
TR341	Deixar de atualizar a solicitação de serviço pelo menos uma vez ao dia com informações claras sobre o que está sendo feito (exceto em chamados no estado Pendente)	Por chamado	5 pontos
TR342	Deixar de descrever todas as ações realizadas nas solicitações de serviço	Por chamado	5 pontos
TR343	Deixar de atender no dobro do tempo (NMS) os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, <u>relativo a solicitações para atendimento no escritório de Brasília.</u>	Por chamado	50 pontos
TR344	Deixar de atender na data e hora marcadas solicitações de serviço que foram agendadas com antecedência mínima de 24 horas.	Por chamado	50 pontos
TR345	Manter perfil profissional listado no Termo de Referência sem um colaborador alocado por mais de vinte dias	No 1º dia após o vigésimo e a cada 10 dias subsequentes	50 pontos

12.18.1.6. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de 0,5%(meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido no mês da ocorrência:

$$\text{Ajuste (NMS)} = \{(\sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Serviço}) + (\sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Desempenho}) + (\sum \text{Pontos do termo de Serviço})\} / 100$$

Onde:

Ajuste (NMS) = percentual que será abatido do valor mensal do contrato.

∑Pontos do Indicador de Nível de Serviço = soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço

∑Pontos do Indicador de Nível de Desempenho = soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho

∑Pontos do termo de Serviço = soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço

12.18.1.7. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas,

bases de dados ou qualquer outro recurso que o CONTRATANTE venha a adotar.

12.18.1.8. A CONTRATADA deverá, ainda, manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços com excelência.

12.18.1.9. A aplicação das glosas constantes deste item não impede que a contratada venha a sofrer sanção com base nas condutas tipificadas no item 13 do Termo de Referência.

13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

13.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

13.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

13.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;

13.1.4. comportar-se de modo inidôneo;

13.1.5. cometer fraude fiscal.

13.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

13.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

13.2.2. Multa de:

13.2.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

13.2.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

13.2.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

13.2.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

13.2.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato.

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

13.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

13.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

13.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

13.3. As sanções previstas nos subitens 13.2.1, 13.2.3, 13.2.4 e 13.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

13.4. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

--	--

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
6	Não resolver Solicitação de Serviço até 30 dias após sua abertura.	05
Para os itens a seguir, deixar de:		
7	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01

8	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
9	Substituir empregado alocado que não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
10	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
11	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
12	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01
13	Alocar colaborador em perfil profissional listado neste Termo de Referência em até 45 dias após o início do contrato ou desligamento de profissional anterior de mesmo perfil	05
14	Prestar esclarecimentos, em até 48 horas, referente à execução de serviços.	03

13.5. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

13.5.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

13.5.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

13.5.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;

13.5.4. reincidam frequentemente no desatendimento dos níveis de serviços das metas estabelecidas para os Indicadores de Níveis de Serviços, principalmente, mas não somente, quando relativos à uma categoria de serviço prestada (por exemplo, atendimentos de Bancos de Dados);

13.5.5. mantenham indicadores de níveis de serviços que caracterizem desvio de qualidade muito aquém do mínimo estabelecido em um dado indicador ou em um conjunto de indicadores, que caracterize o cabal desatendimento dos critérios de aceitação;

13.5.6. pratiquem inconformidades frequentes na execução dos serviços em relação aos processos definidos de atendimento e controle, a ponto de prejudicar a satisfatória fiscalização contratual ou o bom andamento do contrato;

13.5.7. não cooperarem ou reterem quaisquer informações ou dados requeridos pelo CONTRATANTE que venha a prejudicar, de alguma maneira, a execução e consequente conclusão do procedimento de transição contratual;

13.5.8. provoquem intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc);

13.5.9. comprometam intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas;

13.5.10. comprometam intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.

13.6. 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, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

13.7. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

13.7.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

13.8. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil,

13.9. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

13.10. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

13.11. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

13.12. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

13.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

14. DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

14.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo do objeto contratual, nos termos abaixo

14.2. No prazo de até 10 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

14.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

14.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

14.3.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato

14.3.1.2. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

14.3.1.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

14.3.2. No prazo de até 15 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

14.3.2.1. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao

gestor do contrato para recebimento definitivo.

14.3.2.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

14.3.2.3. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

14.4. No prazo de até 15 (quinze) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

14.4.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

14.4.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

14.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

14.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor (Lei nº 10.406, de 2002).

14.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

15. DO PAGAMENTO

15.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

15.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.

15.3. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

15.3.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

15.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada 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 sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.4.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

15.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

15.5.1. o prazo de validade;

15.5.2. a data da emissão;

15.5.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

15.5.4. o período de prestação dos serviços;

15.5.5. o valor a pagar; e

15.5.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

15.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, 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 a Contratante;

15.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

15.8. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

15.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

15.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

15.11. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

15.12. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

15.12.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

15.13. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

15.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

15.15. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

15.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até o efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I = (TX)	I =	$\frac{(6 / 100)}{365}$	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	-----	-------------------------	--

15.17. Condições de Pagamento

15.17.1. Os pagamentos serão efetuados obedecendo aos seguintes critérios:

Descrição	Periodicidade	Condições de Pagamento
Serviço de Atendimento ao Usuário (Item 1)	Parcela Mensal	Mediante a apresentação de Relatório Técnico referente a cada Ordem de Serviço (OS) emitida, contendo o detalhamento dos serviços executados no mês, apresentação do Termo de Recebimento Definitivo e a apresentação da NF

Serviço de Sustentação de Infraestrutura (Item 2)	Parcela Mensal	Mediante a apresentação de Relatório Técnico referente a cada Ordem de Serviço (OS) emitida, contendo o detalhamento dos serviços executados no mês, apresentação do Termo de Recebimento Definitivo e a apresentação da NF
Serviço de Segurança da Informação (Item 3)	Parcela Mensal	Mediante a apresentação de Relatório Técnico referente a cada Ordem de Serviço (OS) emitida, contendo o detalhamento dos serviços executados no mês, apresentação do Termo de Recebimento Definitivo e a apresentação da NF

15.17.2. Os pagamentos estarão condicionados aos resultados apresentados pela CONTRATADA à perfeita execução do objeto, que deverão estar em conformidades com as condições, prazos e especificações constantes deste Termo de Referência, apurados e atestados pelos servidores formalmente designados.

15.17.3. Os serviços serão pagos mensalmente, mediante apuração dos indicadores estipulados nos Acordos de Níveis de Serviço (Índice de Medição de Resultados), pelo resultado recebido e homologado em cada item de serviço definido no Termo de Referência.

15.17.4. Para cada Ordem de Serviço validada, a equipe de fiscalização do contrato realizará a análise dos serviços executados em cada ITEM DE SERVIÇO e atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços, de forma a verificar possíveis aplicações de glosas e demais sanções previstas neste Termo de Referência, para que seja autorização a emissão da Nota Fiscal/Fatura.

15.17.5. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente, por escrito e em meio eletrônico, o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

1. Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;
2. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI;
3. Relatório mensal de capacidade;
4. Relatório mensal de redes;
5. Relatório mensal de segurança;
6. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal;
7. Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI;
8. Relatório mensal de Requisições de Mudança;
9. Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas;
10. Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC;
11. Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TI;
12. Relatório mensal de chamadas telefônicas;
13. Relatório com recomendações de melhorias.

15.17.6. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela abaixo:

Relatório	Informações
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	Período de faturamento mensal. Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito nos ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO e CATÁLOGO DE SERVIÇOS, e outros provenientes de demanda da Ancine e da revisão do Catálogo de Serviços.
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC	Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos TIC, de acordo com as responsabilidades de cada ITEM DE SERVIÇO e determinação da Ancine. Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos TIC, de acordo com as responsabilidades de cada ITEM DE SERVIÇO e determinação da Ancine.
	Quantidade de tarefas (Jobs) de backup realizados no período.

Relatório mensal de capacidade	<p>Percentual de tarefas de backup realizadas com sucesso e sem sucesso.</p> <p>Relação das tarefas que mais apresentaram falhas no período.</p> <p>Relação da capacidade total e disponível dos recursos de storage e backup administrados.</p>
Relatório mensal de segurança	Relação de todos os incidentes de segurança tratados por grau de severidade e categoria.
Relatório mensal de redes	Relação detalhada (ip, sistema operacional, outros.) de todos os ativos de rede.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<p>Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.</p> <p>Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível).</p> <p>Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada.</p> <p>Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.</p> <p>Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.</p>
Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TIC	<p>Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.</p> <p>Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.</p>
Relatório mensal de Requisições de Mudança	Relação de todas as Requisições de Mudança executadas no mês, informando, ao menos: área solicitante, status da mudança (executada ou falha na execução), quais os serviços e Itens de Configuração afetados; classificados pelo tipo de mudança.
Relatório mensal de Requisições Planejadas	<p>Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração.</p> <p>Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.</p>
Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC	Relação do quantitativo de todas as categorias do Parque de Ativos de TIC por Fabricante e Modelo/Versão.
Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TIC	Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TIC com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.

Relatório mensal de chamadas telefônicas	Relação das quantidades de chamadas telefônicas no mês, suas estatísticas e taxas de abandono, de não-atendimento e de atendimento após 30 segundos.
Relatório com recomendações de melhorias	Relação de possibilidades de melhoria no ambiente computacional da agência, evitando ações reativas.

15.17.7. A seu critério, a Ancine poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual da Ancine, sem qualquer ônus adicional.

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

16. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

16.1. O custo estimado total (por 24 meses) da contratação é de **R\$ 6.102.619,44** conforme Pesquisa de Preços.

16.1.1. Separando os itens da contratação temos os seguintes valores máximos referenciais:

- Item 1 - R\$ 1.318.695,84 por 24 meses (R\$ 54.945,66 mensais)
- Item 2 - R\$ 3.693.702,24 por 24 meses (R\$ 153.904,26 mensais)
- Item 3 - R\$ 1.090.221,36 por 24 meses (R\$ 45.425,89 mensais)

17. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

17.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da Ancine, conforme abaixo:

17.1.1. Orçamento Ancine 2023: R\$ 2.034.206,48

17.1.2. Orçamento Ancine 2024: R\$ 3.051.309,72

17.1.3. Orçamento Ancine 2025: R\$ 1.017.103,24

18. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

18.1. O contrato vigorará por 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

18.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

18.2.1. Caso a Contratação ocorra em tempo hábil, o CONTRATO iniciar-se-á pelo menos 30 dias antes de findo o contrato 11/2018, ao qual ele substituirá.

18.2.1.1. Tal sobreposição contratual justifica-se para que haja plena e total transferência de conhecimento entre as Contratadas, mitigando quaisquer riscos de execução dos serviços.

18.2.2. Caso ocorram renovações contratuais, a CONTRATADA deverá apresentar as garantias financeiras pertinentes aos itens objeto da renovação, devendo ainda, manter-se nas mesmas condições de habilitação previstas, mantendo os mesmos critérios e condições de qualidade para a execução dos serviços.

19. DO REAJUSTE DE PREÇOS

19.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

19.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

$R = V (I - I_0) / I_0$, onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

P = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

19.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

19.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

19.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

19.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento 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.

19.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

19.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

20. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Empreitada:	(X)	Preço Global	()	Preço Unitário
Adjudicação do Objeto:	()	Global	(X)	Por Item

20.1. Proposta de Preço

20.1.1. A proposta da licitante deverá conter a especificação clara e completa da prestação de serviços, obedecida a mesma ordem constante deste Termo de Referência, sem conter alternativas de preços, ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

20.1.1.1. Entende-se por especificação clara e completa da prestação de serviços, o detalhamento do objeto, os quantitativos de produtos/serviços a serem entregues/executados, marcas/modelos de aparelhos/equipamentos a serem fornecidos e demais condições gerais de prestação dos serviços que deverão constar da proposta da licitante.

20.1.2. Não serão aceitas propostas contendo cópia das exigências deste Termo de Referência no lugar da especificação clara e inequívoca dos serviços a serem executados.

20.1.3. A licitante vencedora deverá apresentar planilha de preços, discriminando os valores total e unitário dos serviços contratados.

20.1.4. A proposta da licitante deverá estar integralmente preenchida, discriminando os valores unitários e totais dos serviços objeto deste Termo de Referência, em conformidade com o modelo constante deste Termo de Referência.

20.1.5. A proposta deverá conter declaração da licitante de que se encontra apta a prestar todos os serviços pertinentes ao ofertado e às regras de negócio envolvidas.

20.2. Critérios de Qualificação Técnica para seleção do fornecedor:

20.2.1. Independente do cumprimento das exigências relativas à Habilitação Jurídica, Econômico-Financeira e Fiscal, a CONTRATADA deverá:

20.2.2. Apresentar declaração que a Contratada e todos os seus colaboradores cumprem adequadamente a Lei Geral de Proteção de Dados, além de garantir que futuros colaboradores serão capacitados para esta lei.

20.2.3. Apresentar, no mínimo, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove aptidão para execução do objeto da contratação, contendo as seguintes informações:

1. Identificação do órgão ou empresa emitente com nome ou razão social, CNPJ, endereço completo, nome da pessoa responsável e função no órgão ou empresa, e telefone para contato;
2. Indicação do CONTRATANTE de que foram atendidos os requisitos de qualidade e prazos requeridos (descrição, duração e avaliação dos resultados);

3. Descrição das principais características dos serviços, comprovando que a CONTRATADA executa ou executou o objeto da contratação, considerando:

o Para Item 1:

- □ Serviços de Provimento de Central de Serviços (ITSM - IT Service Management) com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:
 - Atendimento remoto a, no mínimo, 315 (trezentos e quinze) usuários cadastrados em uma única rede corporativa, correspondendo a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de usuários de TIC na Ancine (Súmula TCU nº 263);
 - Atendimento presencial a, no mínimo, 375 (trezentos e setenta e cinco) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa;
 - Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM), com fundamentos ITIL v3 ou superior.
 - Gestão e manutenção de solução de ITSM (IT Service Management) para gerenciamento dos serviços de TI, com o objetivo de atendimento mínimo de 315 (trezentos e quinze) usuários, contemplando configuração e customização.
 - Atendimento mínimo de 7.400 (sete mil e quatrocentos) chamados em um período de 12 (doze) meses, correspondendo a aproximadamente 50% (cinquenta por cento) da média anual de atendimentos realizados na Ancine;
 - Serviço de planejamento, estruturação, implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk) utilizando solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM);

o Para Item 2:

- Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura em NOC (Network Operation Center), com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 140 (cento e quarenta) servidores virtuais; 14 (quatorze) ativos de rede (switch/router), links WAN, rede sem fio com, no mínimo, 1 (uma) controladora e 30 (trinta) access points.
- Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS e System Center Configuration Manager (SCCM), em ambiente de, no mínimo, 10 (dez) servidores.
- Serviços de administração, configuração e manutenção de Servidores de Aplicação baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 100 (cem) servidores.
- Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção de, no mínimo, 90 (noventa) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação JBoss, Apache, Tomcat e IIS.
- Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) MySQL, Postgres e Microsoft SQL Server 2008R2 (ou superior), com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para, pelo menos, os SGBDs e Postgres.
- Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 150 (cento e cinquenta) TBytes.
- Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers (kubernetes, openshift ou equivalentes) com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas; além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua.
- Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico em alta disponibilidade com, no mínimo, 315 (trezentos e quinze) caixas postais.
- Serviço de configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage NetApp, EMC ou equivalente em modo NAS ou SAN com capacidade mínima de 400 (quatrocentos) TBytes.
- Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas VMware VCloud e Vsphere, com, no mínimo, 40 (quarenta) servidores de rede físicos e 250 (duzentos e cinquenta) máquinas virtuais.
- Experiência na execução de serviços de administração de serviços de diretório, em ambiente computacional utilizando autenticação e controle de acesso

baseados em Lightweight Directory Access Protocol -LDAP.

- Experiência na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta Zabbix e Grafana.

o □ Para Item 3:

- Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de antispam e antivírus, em um mesmo contrato, para, no mínimo, 375 (trezentos e setenta e cinco) estações de trabalho.
- Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web e solução de proxy e em um mesmo contrato, para no mínimo, 375 (trezentos e setenta e cinco) estações.
- Experiência na execução de serviços de administração, configuração e manutenção de soluções Cisco, Watchguard, F5 BIG-IP, ou soluções com funcionalidades e características similares.

4. Data de emissão do atestado ou da certidão;

5. Assinatura e identificação do signatário (nome, telefone, cargo e função que exerce junto ao órgão ou empresa emitente).

20.2.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017.

20.2.5. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017.

20.2.6. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados.

20.2.7. Ficará a cargo da Ancine, caso julgue necessário, realizar diligências para averiguação das informações constantes dos atestados de capacidade técnica apresentados.

20.2.8. No caso de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito privado, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa CONTRATADA.

20.2.8.1. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante empresas controladas ou controladoras da empresa licitante ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa licitante.

20.2.9. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

20.2.10. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em foram prestados os serviços.

20.2.11. A licitante deverá apresentar Declaração que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Lei nº 8.666, de 1993.

20.2.12. Foi selecionada a "Empreitada por Preço Global" devido ao regime de execução do objeto, em que os custos finais dos serviços do contrato são estimados com precisão, conforme indica o item 20.15.1 da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

21. GARANTIA DA EXECUÇÃO

21.1. A Contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5 % (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

21.1.1. 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).

21.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração 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.

- 21.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 21.2.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 21.2.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 20.2.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 21.2.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 21.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 21.4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 21.5. 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 Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.
- 21.6. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 21.7. 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.
- 21.8. 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 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 21.9. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 21.10. Será considerada extinta a garantia:
- 21.10.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 21.10.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.
- 21.11. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 21.12. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

O presente documento segue assinado pelos Integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação, designada pelo documento de Instituição de Equipe de Planej. da Contratação (SEI nº 2607879).



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Ferreira Pinto Bezerra Da Silva, Coordenador(a)**, em 17/02/2023, às 14:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 7º, II, da RDC/ANCINE nº 121, de 8 de agosto de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Schneider, Gerente de Tecnologia da Informação**, em 17/02/2023, às 16:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 7º, II, da RDC/ANCINE nº 121, de 8 de agosto de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Fonseca de Moraes, Secretário de Gestão Interna**, em 17/02/2023, às 16:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 7º, II, da RDC/ANCINE nº 121, de 8 de agosto de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Mario Luiz Borges Da Cunha, Técnico Administrativo**, em 17/02/2023, às 18:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 7º, II, da RDC/ANCINE nº 121, de 8 de agosto de 2022.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ancine.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2719536** e o código CRC **DBA8EDD**.

APENDICE I

REQUISITOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. **Canais de Acesso ao Atendimento**
 - 1.1. Atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela Contratada.
 - 1.2. Registro de chamados através de aplicação web.
 - 1.3. Registro de chamados através de e-mail.
 - 1.3.1. Esta modalidade pode ser removida a qualquer tempo, no interesse da Ancine.
2. **Requisitos Gerais de Atendimento**
 - 2.1. Os diálogos telefônicos entre atendentes/técnicos e usuários devem ser gravados e armazenados pela Contratada, e estarem disponíveis a qualquer momento para acesso da Ancine.
 - 2.2. Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto. O momento de registro do chamado será utilizado no cômputo do indicador TIT (tempo de início de tratamento).
 - 2.3. A rede local de terminais utilizados pelos colaboradores da central de atendimento deverá ser dotada de todos os mecanismos necessários para a execução dos serviços, além de permitir o acesso à base de conhecimentos e demais funcionalidades da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TI.
 - 2.4. A central de atendimento é a porta única de entrada das requisições e incidentes reportados pelos usuários internos dos serviços de TI da Ancine, e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários a partir de consultas à base de conhecimentos. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e o atendimento de solicitações de forma remota.
 - 2.5. O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos acima, com o apoio de consultas à base de conhecimentos e com a utilização de ferramenta de acesso remoto.
 - 2.6. Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.
 - 2.7. Os chamados atendidos pelo serviço de suporte em primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.
 - 2.8. Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou para alguma das áreas especializadas de infraestrutura, seguindo os scripts pré-definidos.
 - 2.9. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência. A classificação deverá seguir a definição do contratante do impacto de cada incidente, e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.
 - 2.10. A CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência.
 - 2.11. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de

análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

2.12. Os colaboradores da CONTRATADA deverão executar os serviços definidos em cada perfil de especialização, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades.

2.13. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.

2.14. A Agência Nacional do Cinema, atualmente, ocupa dois escritórios, um na cidade do Rio de Janeiro e outro no Distrito Federal, nos seguintes endereços:

2.14.1. Av. Graça Aranha, 35 - Centro - Rio de Janeiro / RJ

2.14.2. SAUS - Quadra 6 - Bloco H - Ala Norte - Brasília / DF (prédio da Anatel)

2.15. Deve-se prestar suporte igualmente aos dois escritórios.

3. Requisitos de Fluxos de Atendimento

3.1. Somente a equipe de atendimento N1, ao classificar a solicitação, pode encaminhá-la para a devida equipe de suporte técnico relativa ao serviço.

3.2. No caso de qualquer outro tipo de encaminhamento (escalação) entre equipes de contratos diferentes, a solicitação deve ser encaminhada para uma fila própria da Fiscalização da Ancine para que se decida sobre esse encaminhamento.

4. Requisitos de Níveis Mínimos de Serviço

4.1. Todos os chamados devem atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.

4.2. Caso o chamado, após análise da fiscalização técnica, seja escalado entre diferentes Contratos, o prazo do NMS reiniciará, pois o serviço deverá ser reclassificado.

4.3. Cada tipo de demanda registrada terá uma Prioridade de tratamento, que estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições, incidentes e problemas devem ser resolvidos e atendidos.

4.4. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

5. Definição da Urgência

5.1. A urgência é determinada pela necessidade da CONTRATANTE em ter os serviços para aquele usuário ou área restabelecidos, ou as suas solicitações atendidas dentro de um determinado prazo. Usuários ou áreas distintas têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua importância para os serviços prestados pela CONTRATANTE. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento em curto prazo.

Critérios para Definição Da Urgência das Solicitações	
Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	<ul style="list-style-type: none">• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.• O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.• O sistema ou recurso é crítico ou sensível.• Trata-se de usuários definidos como VIPs.
Alta	<ul style="list-style-type: none">• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.• Definido para serviços de grande importância.• O sistema ou recurso é essencial.
Média	<ul style="list-style-type: none">• O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.
Baixa	<ul style="list-style-type: none">• Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.• O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

6. Definição do Impacto

6.1. O impacto reflete o efeito de uma requisição, incidente ou problema sobre o negócio ou ativos de TI da CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto, será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de sistemas ou pessoas afetadas, taxa de erros ou tempo de resposta do sistema:

Critérios para Definição do Impacto das Solicitações	
Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE. Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis. Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados ao público externo.
Alto	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização. Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Médio	<ul style="list-style-type: none"> A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

6.2. Os critérios definidos para Impactos e Urgência serão balizadores para a categorização dos chamados no Sistema de Gerência de Serviços de TI. A partir das definições de impacto e urgência de cada solicitação, o sistema deverá estabelecer a prioridade do atendimento.

6.3. A área de fiscalização da CONTRATANTE definirá o impacto associado aos diferentes atendimentos presentes no catálogo de serviços, e a urgência das solicitações de cada uma das áreas funcionais ou sistemas afetados pelo incidente.

6.4. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, será determinada a prioridade de cada requisição de serviço, de acordo com a Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

6.5. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um NMS relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

6.6. A soma dos índices de impacto e urgência define os Níveis de prioridade.

7. Definição da Prioridade

7.1. A prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições, incidentes e problemas 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.

Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência				
Impacto	Urgência			
	Baixa	Média	Alta	Crítica
Altíssimo	2	2	1	1
Alto	3	2	2	1
Médio	4	4	3	2
Baixo	5	4	3	3

7.2. Quando tratar-se de requisição de serviço que puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o impacto e a urgência definidos como “baixos”, e deverá ser definida no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC uma data para sua execução.

7.3. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades “1” e “2” somadas não deverão exceder a 50% (cinquenta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridade “1” e “2” excedam o limite máximo de 50% das solicitações em um determinado mês, não será observado pela Ancine o NMS correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o NMS para prioridade “3”, “4” e “5”).

7.4. 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, interface de auto atendimento web, entre outros), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao colaborador responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

7.5. O tempo de início de atendimento é o intervalo entre o registro no sistema até a efetiva designação de um técnico para o atendimento da solicitação.

7.6. O registro deste intervalo de tempo deverá ser computado imediatamente pelo operador no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, para o caso dos chamados abertos por telefone, e devem ser desprezadas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiveram êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

7.7. 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 início do efetivo tratamento da solicitação até o fechamento dela no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI. Para esse cômputo, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 19 h e 07 h) será desconsiderado para efeito do cálculo do NMS para prioridades '3', '4' e '5'.

8. Tempos de Atendimento ou Resolução

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Tempo Máximo para Solução do Chamado
1	Em até 5 minutos	1 hora
2	Em até 15 minutos	2 horas
3	Em até 30 minutos	Conforme Catálogo de Serviços
4	Em até 1 hora	Conforme Catálogo de Serviços
5	Em até 2 horas	Conforme Catálogo de Serviços

8.1. 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, deverá ser acionada a equipe responsável pelo serviço para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

8.2. 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.

9. Catálogo de Serviços

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

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

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

9.4. Além disso, a qualificação dos profissionais de cada serviço, prevê certificações oficiais que atestam conhecimentos e habilidades para exercer atividades específicas destes serviços, com isso, estas atividades, que fazem parte do escopo destas certificações, também são escopo dos serviços deste Termo de

Referência.

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

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

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

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

9.9. A partir dos serviços executados no contrato vigente, a Ancine listou na Tabela em Anexo (SEI 2634581) todos os serviços constantes do Catálogo.

10. **Qualidade dos Produtos e Serviços**

10.1. Visando atender ao padrão de qualidade dos serviços exigidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

10.1.1. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

10.1.2. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

10.1.3. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

10.1.4. Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

10.2. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.

10.3. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

10.4. Ainda objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

10.4.1. Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

10.4.2. Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

10.5. Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

10.6. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços prestados, o CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

11. **Dos Chamados Escalados de Incidentes para Problemas**

11.1. Um Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Já um Problema é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou a

recorrência de um incidente conhecido. A causa desconhecida de um ou mais incidentes será considerado Problema.

11.2. Um chamado determinado como Incidente só poderá ser escalado para Problema após a validação pelo CONTRATANTE da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.

11.3. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento. Nos chamados escalados de incidente para problemas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

12. Das Requisições Planejadas

12.1. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e será iniciada com abertura de uma Ordem de Serviço. O Contratante poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.

12.2. Quando o CONTRATANTE demandar a execução de Requisições Planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, avaliação de impacto, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários.

12.3. O CONTRATANTE deverá aprovar formalmente a proposta e autorizar a sua execução. Se a proposta de execução não for aprovada, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CONTRATANTE a aprove.

12.4. A proposta de execução de requisição planejada deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão.

12.5. As datas de conclusão definidas para execução das atividades planejadas serão consideradas como prazo de atendimento e, em sendo descumpridas, haverá penalidade conforme definido previamente pela CONTRATANTE.

12.6. Durante a execução, todas as tarefas relativas à proposta aprovada deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.

12.7. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor tempo diverso.

12.8. Não fazem parte do escopo das Requisições Planejadas a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.

12.9. As Requisições Planejadas têm por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da CONTRATANTE, de modo a prevenir ou corrigir incidentes e problemas, que podem ser caracterizadas por mudanças e melhorias no ambiente, manutenção dos procedimentos de trabalho da GTI, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TI sob a responsabilidade da CONTRATADA.

12.10. São exemplos de Requisições Planejadas:

- Implantação de Novas Tecnologias
- Implantação de novos ambientes
- Auxílio em mudanças de escritório (montagem e desmontagem de ativos de TI)
- Revisão de tecnologias utilizadas

12.11. As Requisições Planejadas devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL v3 ou versão superior.

12.12. Para efeito de planejamento, estima-se 15 requisições planejadas anuais.

12.13. Nas Requisições Planejadas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

12.14. Ao final da execução das Requisições Planejadas pela CONTRATADA, esta deverá realizar a atualização no Configuration Management Database (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a mudança venha a afetá-los. A não atualização do CMDB pela CONTRATADA implicará em falta e ensejará a aplicação das penalidades previstas.

12.15. A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo ao CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.

12.16. Mesmo uma ordem de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pelo CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova ordem de

serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova ordem de serviço.

12.17. A CONTRATADA, para toda ordem de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões da CONTRATANTE ou por ele indicados.

12.18. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis mínimos de serviços dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisições Planejadas.

12.19. A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente da Ancine em relatórios trimestrais, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, o CONTRATANTE deverá proceder com a criação da Ordem de Serviço autorizando formalmente a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas à Requisições Planejadas deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.

12.20. A execução financeira das Ordens de Serviço faz parte da Contratação de Preço Fixo, a qual é paga mensalmente à CONTRATADA e serão utilizadas no controle das entregas para avaliação de possíveis glosas e sanções contratuais.

13. Listagem de Usuários *VIPs*

13.1. Segue abaixo listagem de cargos que, devido à sua importância no organograma da Ancine, são considerados *VIPs* para fins de criticidade:

- Diretor(a)-Presidente
- Diretor(a)
- Chefe de Gabinete
- Chefe do Escritório de Brasília
- Secretário(a) de Gestão Interna
- Secretário(a) de Políticas de Financiamento
- Secretário(a) de Políticas Regulatórias

14. Período de Adaptação Operacional

14.1. Os primeiros 90 (noventa) dias de execução do contrato serão considerados como um PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL, concedido exclusivamente no primeiro ciclo de vigência contratual, no qual a Ancine repassará à CONTRATADA as informações e as atividades, conforme os padrões de execução até então realizados, para que não haja quebra de continuidade dos serviços, a partir da qual a CONTRATADA assume o início da execução dos serviços e passa a ser a responsável pelos resultados obtidos.

14.2. A CONTRATADA, para a implantação e operacionalização das atividades definidas neste Termo de Referência, deverá observar os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes da Ancine, tais como técnicas, métodos, arquiteturas e documentação, dentre outros.

14.3. O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL será o período durante o qual os resultados esperados e os níveis mínimos de serviço exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho mínimo requerido.

14.4. Para a execução das etapas previstas no PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL, a CONTRATADA deverá entregar à Ancine, para aprovação, os Planos de Implantação, nas seguintes condições:

- Período de Implantação Sistêmica

Descrição	Prazo Máximo de Atendimento
Elaboração e apresentação do Plano de Implantação (adaptação) Sistêmica, acompanhado de respectivo cronograma	Em até 7 (sete) dias após a Reunião de Alinhamento
	Em até 20 (vinte) dias

Prazo máximo para Implantação (adaptação) Sistêmica	após a Reunião de Alinhamento
---	-------------------------------

• Período de Implantação Operacional

Descrição	Prazo Máximo de Atendimento
Elaboração e apresentação do Plano de Implantação Operacional, acompanhado do respectivo cronograma de implantação e customização das ferramentas	Em até 7 (sete) dias após a Reunião de Alinhamento
Prazo máximo para Implantação Operacional	Em até 60 (sessenta) dias após a Reunião de Alinhamento

14.5. O Cronograma a ser apresentado para aprovação deverá conter o detalhamento das atividades a serem executadas pela CONTRATADA e Ancine, devendo conter ainda:

14.5.1. Cronograma geral do repasse, identificando os itens, as tarefas, as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável. O cronograma será revisado e poderá ser complementado nas primeiras reuniões para aprovação do cronograma definitivo pela Ancine;

14.5.2. Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de implantação/repasso, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;

14.5.3. Regras de relacionamento propostas pela CONTRATADA à Ancine; e

14.5.4. Estratégia de acompanhamento da implantação sistêmica e operacional.

14.6. A Ancine analisará a documentação apresentada, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, e comunicará a CONTRATADA, de forma fundamentada, a sua aprovação ou recusa. Em caso de aprovação, a CONTRATADA será comunicada para que inicie o processo de implantação no primeiro dia útil seguinte, a contar do recebimento da comunicação. No caso de recusa, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano no prazo máximo de 5 (cinco) dias, após o recebimento do comunicado da Ancine.

14.7. A equipe da Ancine, responsável pelo repasse dos serviços, em conjunto com a equipe de implantação da CONTRATADA, definirá os detalhes sobre a forma de trabalho, tendo como base o Plano de Implantação/Repasso aprovado.

14.8. No início da fase de repasse, a Ancine fará à CONTRATADA a apresentação geral dos serviços que lhe serão transferidos. Ao final de cada fase do repasse a CONTRATADA deverá comunicar a Ancine acerca da conclusão do referido repasse. Dessa forma, após aceitação por parte da Ancine, a CONTRATADA estará plenamente apta para executar o serviço repassado a partir do primeiro dia útil subsequente ao da comunicação.

14.9. O repasse dos serviços estará finalizado quando todas as tarefas tiverem o repasse concluído ou estiver decorrido todo o prazo definido para cada etapa. Nenhum pagamento, sob qualquer fundamento, será realizado à CONTRATADA antes do início da prestação efetiva dos serviços.

14.10. Durante o PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL, a CONTRATADA deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços, incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho.

14.11. No Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis mínimos de serviço serão aferidos da seguinte maneira:

- 1º mês: o percentual de cada pontuação acumulável é multiplicada por 3
- 2º mês: o percentual de cada pontuação acumulável é multiplicada por 2
- 3º mês: o percentual de cada pontuação acumulável é multiplicada por 1,5

APÊNDICE II

GERENTE DE SUPORTE TÉCNICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação é o responsável por toda a equipe e atendimentos de N1 e N2, observando às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão de Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação.

Também é responsável por supervisionar a performance operacional do atendimento. Além de ser o ponto focal para assuntos afeitos a N1 e N2 com a fiscalização contratual.

Atribuições específicas:

- Supervisionar a execução das atividades de N1 e N2, visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
- Elaborar os relatórios e acompanhar o desenvolvimento por meio de monitoramentos, feedbacks, índices de desempenho, avaliações e campanhas motivacionais.
- Reportar à equipe sobre os novos procedimentos e realizar as mudanças nas especificações dos processos, produtos, sistemas e fluxos.
- Estabelecer e acompanhar as normas de desempenho de atendimento aos clientes.
- Manutenção e boas práticas no uso do ITSM, incluindo sua configuração e parametrização sempre que demandado pela Ancine.
- Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI;
- 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;
- Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos;
- Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC;
- Propor melhorias nos fluxos de serviços, de atendimentos, do ITSM, e de qualquer outro assunto afeito à prestação de serviços de N1 e N2.
- Certificar a manutenção da base de conhecimento atualizada e dentro das melhores práticas.
- Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
- Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
- Reportar à Ancine as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.
- Apoiar na elaboração de normas e documentação previstas no ITIL v3 foundation ou superior.
- Administrar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma.
- Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais áreas especializadas de TI e com a equipe gestora da GTI.
- Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento.
- Apoiar a GTI na gestão do catálogo de serviços de TI, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.

- Realizar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
- Participar de reuniões periódicas com representantes da Ancine para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TI.
- Revisar e atualizar procedimentos operacionais.
- Definir e atualizar os scripts de atendimento N1 e N2 ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado.
- Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando à Ancine novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
- Estruturar e manter continuamente a base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas.
- Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.
- Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários.
- Garantir que todos os serviços sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pela Ancine em conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL – Information Technology Infrastructure Library, versão 3, revisão 2011 e ISO/IEC 20.000.
- Acompanhar ordens de serviços, garantindo que a Ancine está sendo informada sobre o andamento das mesmas.
- Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários da Ancine.
- Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais alocados nas áreas especializadas.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, no caso de necessidade da Ancine, previamente acordada, ou de atendimento a serviços críticos, estes dias e horários poderão ser estendidos.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 8 (oito) anos na área de Tecnologia da Informação e de 5 (três) anos na Coordenação de equipes de TI.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação, ou qualquer formação de nível superior com Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação ou Gerenciamento de Projetos (carga horária mínima de 360 horas).
- Possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.
- Possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC, com no mínimo 40 (quarenta) horas.
- Possuir, obrigatoriamente, ITIL intermediário OSA - Suporte e Análise Operacional;
- Possuir, ao menos, uma das seguintes certificações:
 - ITIL intermediário PPO - Planejamento, proteção e otimização;
 - ITIL intermediário RCV - Release, Controle e Validação;
 - ITIL intermediário SOA - Ofertas e acordos de serviços;
 - ISO 20000;
 - HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL).

TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO JUNIOR

O Service Desk é o ponto único de contato entre a Gerência de Tecnologia da Informação da Ancine e as demais áreas de atendimento, provendo atendimento em primeiro nível com registro de solicitações de serviços, reporte de falhas e esclarecimento de dúvidas referente aos serviços ofertados. Todas as atividades do Service Desk devem estar de acordo com os processos de gerenciamento de serviços de TIC, políticas e normas da Ancine e os processos internos do Service Desk, e esse serviço deverá ser executado remotamente.

O atendimento ao usuário nível I consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários dos serviços de TI da Ancine, responsável pelo restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, prestando informações, registrando solicitações, categorizando, priorizando e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições, incidentes e problemas para os níveis seguintes.

Atribuições específicas:

- A atuação do Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Junior é relativa, principalmente, à recepção de todas as solicitações de serviço, sua categorização, classificação, priorização e escalção, podendo resolver chamados de orientação em geral.
- Deve manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas.
- Deve acompanhar as demandas encaminhadas para o suporte e garantia de equipamentos ou soluções de TI abertos, reportando o andamento e acompanhando os prazos definidos pela Ancine.
- Deve acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (followup).
- Deve identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação.
- Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.
- Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas e aplicativos.
- Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
- Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte nível I sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.
- Realizar acompanhamento de pós-atendimento junto aos usuários de soluções de TIC, visando averiguar o nível de satisfação com os serviços prestados pela central de atendimento.

Disponibilidade:

- Este perfil deverá estar disponível para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, nos dias úteis.

Qualificação técnica:

- Ensino médio técnico em informática ou curso técnico em informática completo em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, ou curso superior em andamento ou concluído na área de informática em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.
- Conhecimento em boas práticas do modelo ITIL v3 ou superior, comprovado por certificado de algum curso.
- Experiência mínima de 1 (um) ano na área de Tecnologia da Informação.

TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PLENO

O técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação pleno tem como atribuição principal atuar em atendimentos à usuários de baixa/média complexidade que possam ser resolvidos remotamente. Tais como: instalações/desinstalações/atualizações de software, instalações ou atualizações de drivers, atualização de sistema operacional, entre outros.

Atribuições específicas:

- Deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas.
- Realizar o atendimento das solicitações dos usuários que sejam de competência do primeiro nível, ou seja, as solicitações que puderem ser atendidas de forma remota, tais como a alteração de configurações, a instalação de softwares e a verificação de falhas.
- Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução das requisições e dos incidentes.
- Apoiar os usuários em softwares de escritórios e em sistemas institucionais da Ancine, bem como verificar, analisar e corrigir problemas de acesso, e-mail, rede de dados, estação de trabalho, dentre outros.

Disponibilidade:

- Este perfil deverá estar disponível para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, nos dias úteis.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 3 (dois) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Curso Técnico em Informática ou Nível superior cursando/completo na área de Tecnologia da Informação.
- Certificação Microsoft 365 Certified: Administrador Associado de Desktop Moderno.

TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA PLENO

O técnico em manutenção de equipamentos de informática pleno deverá atuar no suporte remoto/presencial ao usuário, realizando instalações de equipamentos (e softwares) de TI utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos e outros dispositivos ligados a TI). Sua atuação poderá ser presencial em todos os casos em que não seja possível a atuação remota.

Atribuições específicas:

- Prestar serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realizar manutenções corretivas e preventivas no parque de equipamentos de TI.
- Preparar equipamentos de TI para distribuição.
- Acompanhar reuniões e eventos presenciais onde se faça necessária a presença de um técnico de TI.
- Acompanhar presencialmente o atendimento de fornecedores externos a bens de TI ligados a usuários (que não sejam de Infraestrutura).
- Realizar remanejamentos de bens de TI entre salas.
- Acompanhar a movimentação de bens de TI entre localidades distintas (na mesma cidade).
- Realizar a configuração e formatação de microcomputadores e notebooks.
- Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente.
- Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho da Ancine.
- Auxiliar no inventário de bens de TI.
- Encerrar as requisições de serviço e incidentes corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.
- Realizar a elaboração de Laudos Técnicos de Equipamentos de TIC na devolução destes pelos usuários da Ancine.

Disponibilidade:

- Este perfil deverá estar disponível para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, nos dias úteis. Porém, no caso de necessidade da Ancine, previamente acordada, ou de atendimento a serviços críticos, estes dias e horários poderão ser estendidos.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 3 (três) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Possuir Curso Técnico em Informática ou Nível superior cursando/completo na área de Tecnologia da Informação.
- Certificação Microsoft 365 Certified: Administrador Associado de Desktop Moderno

TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA SÊNIOR

O técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior deverá atuar no suporte remoto/presencial em solicitações de falha de hardware e/ou software de bens de TI de usuários da Ancine, além de atuar em configurações avançadas do Sistema Operacional ou softwares aplicativos.. Também será responsável por atendimentos mais sensíveis (críticos) a usuários, como atendimentos a Diretores e outras autoridades.

Atribuições específicas:

- Promover testes de instalação de novas aplicações.
- Criar manuais de uso para auxílio de usuários.
- Criar procedimentos operacionais para atendimentos de N1 e N2.
- Criar imagens padronizadas de Sistema Operacional conforme diretrizes da Ancine.
- Encerrar as requisições de serviço e incidentes corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.
- Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pela Ancine.
- Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática).

Disponibilidade:

- Este perfil deverá estar disponível para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, nos dias úteis. Porém, no caso de necessidade da Ancine, previamente acordada, ou de atendimento a serviços críticos, estes dias e horários poderão ser estendidos.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Possuir Curso Técnico em Informática ou Nível superior cursando/completo na área de Tecnologia da Informação.
- Certificação Microsoft 365 Certified: Administrador Associado de Desktop Moderno;
- Certificação ITIL v3 Foundation ou superior.

GERENTE DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O gerente de infraestrutura de tecnologia da informação é a figura responsável por coordenar todos os perfis de atendimento de sustentação de infraestrutura, observando às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão de Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação.. Além disso, ele atua como uma ponte entre a fiscalização contratual e o atendimento dos serviços.

Também é responsável por supervisionar a performance operacional dos atendimentos de sustentação e do monitoramento do ambiente.

Atribuições específicas:

- Supervisionar a execução das atividades de N3 e Monitoramento, visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
- Alertar a fiscalização contratual sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas.
- Elaborar os relatórios e acompanhar o desenvolvimento por meio de monitoramentos, feedbacks, índices de desempenho, avaliações e campanhas motivacionais.
- Reportar à equipe sobre os novos procedimentos e realizar as mudanças nas especificações dos processos, produtos, sistemas e fluxos.
- Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software).
- Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as áreas especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.
- Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta.
- Elaborar recomendações para implementar mudanças.
- Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TIC, e controlar o seu fluxo de aprovação. Obter e registrar o feedback do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas.
- Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TIC.
- Controlar as mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TIC.
- Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
- Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
- Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.
- Apoiar a equipe de gestão de serviços da Ancine na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).
- Centralizar e coordenar a comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à fiscalização contratual da Ancine.
- Centralizar, administrar e priorizar todas as requisições de mudança (RFC -Requests for Change) encaminhadas pela área de desenvolvimento de sistemas.
- Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços da Ancine, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.
- Apoiar a elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc.
- Apoiar na elaboração de normas e documentação previstas no ITIL v3 Foundation ou superior.
- Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido, para os ambientes de homologação e de produção.
- Organizar reuniões, orientando as equipes envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.
- Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pela Ancine que serão envolvidos nos processos de mudanças.
- Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.
- Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
- Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação etc.).
- Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.

- Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a Requisições Planejadas etc.
- Obter da equipe de gestão de serviços da Ancine informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizados aos usuários.
- Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários da Ancine.
- Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos “status” estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.
- Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
- Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais áreas especializadas de TI.
- Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento.
- Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, gestão da capacidade e da disponibilidade do ambiente e dos serviços de TIC.
- Apoiar a GTI na gestão do catálogo de serviços de TI, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.
- Apoiar a GTI na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
- Realizar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
- Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TI da Ancine.
- Obter e coletar todas as informações necessárias ao controle e supervisão do ambiente de TI.
- Acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.
- Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
- Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TI.
- Participar de reuniões periódicas com representantes da Ancine para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TI.
- Revisar e atualizar procedimentos operacionais.
- Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações da contratante;
- Estruturar e manter continuamente a base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas.
- Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais alocados nas áreas especializadas.
- Identificar, propor e apoiar a execução de melhorias na Infraestrutura Física do Datacenter da Ancine, incluindo automação, ar-condicionado, elétrica, geradores e sistema de combate a incêndio.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 8 (oito) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Pelo menos 5 (cinco) anos em condução e acompanhamento de projetos de TI e na Coordenação de equipes de TI.

- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação ou Gerenciamento de Projetos (carga-horária mínima de 360 horas).
- Certificação ITIL intermediário OSA - Suporte e Análise Operacional.
- Possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (ProjectManagement Institute), com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.
- Possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC, com no mínimo 40 (quarenta) horas.
- Possuir, ao menos, uma das seguintes certificações:
 - ITIL intermediário PPO - Planejamento, proteção e otimização;
 - ISO 20000;
 - ISO 27001;
 - Privacy and Data Protection Foundation;
 - HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL).

ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL PLENO (HIPERCONVERGÊNCIA)

O analista de suporte computacional pleno (hiperconvergência) é responsável por todas as solicitações e serviços de complexidade média/baixa relativos à hiperconvergência. Dentro deste ambiente de Hiperconvergência (fornecedor Nutanix) encontram-se os serviços de Backup, Storage e Virtualização, com todos estes sendo responsabilidades deste perfil também.

Atribuições específicas:

- Verificar a realização de backup do sistema através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações.
- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções aplicadas.
- Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software etc.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- Executar testes de restauração de dados e sistemas completos periódicos.
- Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pela Ancine.
- Criar, editar e remover LUNs, Volumes, Agregações, Zones do ambiente de armazenamento de dados.
- Administrar e configurar os volumes NFS, CIFS.XIV. 22
- Acionar suporte/ garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/ fabricantes.
- Analisar o log collector do Nutanix
- Utilizar o Portal de Suporte da Nutanix para abertura de chamados e consulta à base de conhecimento.
- Realizar medidas de desempenho utilizando o Nutanix tools.
- Monitorar o desempenho de máquinas virtuais.
- Criar relatórios customizados sobre o ambiente de hiperconvergência.
- Prover informações sobre carga de trabalho de cada máquina virtual.
- Atribuir interfaces de rede a máquinas virtuais.
- Configurar o Data Protection em uma máquina virtual no ambiente Nutanix.
- Identificar e aplicar políticas de retenção.
- Definir Storage Pool e Storage Container no ambiente Nutanix.
- Configurar Volume Group no ambiente Nutanix.

- Gerenciar o repositório de imagens do Prism Central.
- Participar de reuniões junto à Ancine para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
- Confeccionar relatório mensal de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 3 (três) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades atinentes à Hiperconvergência.
- Certificação Nutanix Certified Associate (NCA)

ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL SÊNIOR (HIPERCONVERGÊNCIA)

O analista de suporte computacional sênior (hiperconvergência) é responsável por todas as solicitações e serviços de complexidade alta relativos à hiperconvergência, bem como solicitações referentes à falha nos serviços. Além disso, também é responsável pela implantação de novos serviços ou sistemas neste escopo. Dentro deste ambiente de Hiperconvergência (fornecedor Nutanix) encontram-se os serviços de Backup, Storage e Virtualização (AHV e VMWare), com todos estes sendo responsabilidades deste perfil também.

Atribuições específicas:

- Administrar solução de Backup da Ancine ou outra que venha a implementar, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas outras atividades referentes a backup.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de falhas.
- Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade.
- Apoiar a instalação e configuração da solução de Backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e suas dependências, e no ambiente de Virtualização e garantir o seu correto funcionamento.
- Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.
- Configurar e administrar os dados armazenados da Ancine, através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados.
- Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados ou equipamentos que a contratante venha a utilizar para armazenamento de dados.
- Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados e hiperconvergência.
- Administrar os snapshots e checkpoints storages.
- Analisar o log collector do Nutanix
- Utilizar o Portal de Suporte da Nutanix para abertura de chamados e consulta à base de conhecimento.
- Realizar medidas de desempenho utilizando o Nutanix tools.
- Monitorar o desempenho de máquinas virtuais.
- Criar relatórios customizados sobre o ambiente de hiperconvergência.
- Prover informações sobre carga de trabalho de cada máquina virtual.

- Atribuir interfaces de rede a máquinas virtuais.
- Configurar o Data Protection em uma máquina virtual no ambiente Nutanix.
- Identificar e aplicar políticas de retenção.
- Definir storage pool e storage container no ambiente Nutanix.
- Configurar Volume Group no ambiente Nutanix.
- Gerenciar o repositório de imagens do Prism Central.
- Participar de reuniões junto à Ancine para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
- Confeccionar relatório mensal de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados.
- Configurar cluster
- Gerenciar operações em nós do cluster Nutanix
- Configurar RBAC
- Instalar certificados SSL
- Gerenciar usuários
- Configurar rede, incluindo aplicação de microsegmentação.
- Realizar configuração, deploy e migração de VM
- Configurar Affinity Rules
- Definir e configurar Volumes Nutanix
- Criar, configurar e manter Nutanix Files e Nutanix Object
- Configurar e testar alta disponibilidade de VM
- Realizar upgrades e instalar atualizações e patches de segurança de ambientes Nutanix
- Instalar, recuperar e realizar upgrades de licenças Nutanix
- Realizar upgrade de firmware de equipamentos Nutanix
- Atualizar desempenho de cluster e de storage
- Realizar troubleshoot de problemas de desempenho em ambiente Nutanix e Storage
- Realizar troubleshoot de problemas de conectividade
- Validar configurações de Disaster Recovery
- Configurar Protection Domain
- Realizar otimização de desempenho para uma carga de trabalho específica

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível, independente do dia e horário.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em ambiente de virtualização
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades atinentes à backup.
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades atinentes à hiperconvergência.
- Certificação Nutanix Certified Master- Multicloud Infrastructure (NCM-MCI)

ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS PLENO (DEVOPS)

O administrador de sistemas operacionais pleno (Devops) é o responsável pelo atendimento de solicitações de média/baixa complexidade relativas a servidores de aplicação e sistemas e serviços que sustentam aplicações da Ancine.

Atribuições específicas:

- Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações do DataCenter, inclusive os relativos ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE.
- Realizar o deploy, a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas.
- Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros

- equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC na infraestrutura do DataCenter.
- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
 - Monitorar e gerenciar a performance dos servidores de aplicação.
 - Atualizar os servidores de aplicação sustentados em ambientes de produção, homologação e testes.
 - Apoiar processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações.
 - Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
 - Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes.
 - Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória etc.
 - Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 3 (três) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 1 (um) ano desenvolvendo funções Devops.

ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS SÊNIOR (DEVOPS)

O administrador de sistemas operacionais sênior (Devops) é o responsável pelo atendimento de solicitações de alta complexidade relativas a servidores de aplicação e sistemas e serviços que sustentem aplicações da Ancine, além de solicitações de falha. Também é responsável pela implantação de novos sistemas ou serviços de sua área de escopo.

Atribuições específicas:

- Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs).
- Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento das aplicações.
- Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações.
- Fornecer informações e relatórios sobre a utilização e situação das aplicações.
- Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
- Analisar periodicamente os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação.
- Desenvolver rotinas e scripts voltados à continuidade das aplicações.
- Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e às aplicações.
- Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.
- Suportar o funcionamento de aplicações WEB desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python ou outras utilizadas no ambiente da Ancine e outros servidores de aplicação que

forem instalados no ambiente.

- Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss ou outros utilizados pela Ancine.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas.
- Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos softwares aplicativos e de middleware (CASpool, Queue Managers, HTTP/HTTPS servers, Java Application Servers) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.
- Instalar, configurar e manter os softwares de apoio utilizados pela Ancine, tais como os sistemas de controle de versão (CVS, SVN, GIT), sistema de automação de build (Ex: Jenkins), sistema de gestão de qualidade de código (Ex: Sonar), sistema de gestão de repositório (Ex: Artifactory/Maven), sistemas de controle de tarefas (Ex: Mantis, Redmine), sistema de controle de documentação (Ex: wiki), sistema de gerenciamento de projetos (Ex: Gepnet, project), dentre outros.
- Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado.
- Participar de reuniões junto à Ancine para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 3 (três) ano desenvolvendo funções Devops.

ANALISTA DE REDES E DE COMUNICAÇÃO DE DADOS JUNIOR

O analista de redes e de comunicação de dados junior é o responsável por qualquer intervenção física na rede lógica da Ancine, seja com ou sem cabos. Será responsável por montar switches, organizar cabos, confeccionar cabos, entre outros.

Atribuições específicas:

- Instalar, substituir e manter ativos de rede tais como switches e roteadores, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação.
- Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar configurações ou solucionar incidentes.
- Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização de patch cords em racks, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 1 (um) ano na área de Tecnologia da Informação.
- Ensino médio completo e conhecimento técnico em informática, ou curso superior em

andamento ou concluído na área de informática em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação;

ANALISTA DE REDES E DE COMUNICAÇÃO DE DADOS SENIOR

O analista de redes e de comunicação de dados sênior é o responsável pela configuração, manutenção e correção de problemas na rede lógica da Ancine. Ele atuará em todas as falhas graves.

Atribuições específicas:

- Configurar e administrar as redes LAN / MAN / WAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados da Ancine.
- Apoiar o gerenciamento de enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet e MPLS.
- Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância.
- Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.
- Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias.
- Subsidiar os servidores da Ancine na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes.
- Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.
- Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede.
- Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.
- Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades da Ancine.
- Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 3 (três) anos em administração de ambiente de rede IP, roteadores, switches, redes wireless, endereçamento e roteamento IP.
- Certificação CCNP

ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS PLENO

O administrador de banco de dados pleno é responsável por realizar solicitações de média/baixa

complexidade relativas a Bancos de Dados.

Atribuições específicas:

- Executar consultas de validação de dados no SGBD.
- Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade da Ancine.
- Executar cargas de dados nos SGBD de produção e homologação, a partir de requisição da Ancine.
- Instalar patches e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais áreas especializadas envolvidas.
- Manter os SGBD em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
- Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações da Ancine.
- Elaborar e executar scripts, jobs e demais tarefas relacionadas com a administração de bancos de dados.
- Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software.
- Análise diária dos SGBD's, utilizando o Enterprise Manager ou outra ferramenta de monitoramento, efetuando análise de consultas que porventura não estejam com o desempenho adequado, monitorando todo o ambiente de SGBD's e atuando de forma proativa na resolução dos problemas encontrados.
- Gerenciamento da disponibilidade e performance (tuning) de banco de dados. Análise e correção dos planos de execução de comandos DML para otimização do desempenho em esquemas OLTP e OLAP.
- Instalar, configurar e manter funcionalidade Oracle APEX, de acordo com as boas práticas orientação e documentação da Oracle.
- Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento do SGBD, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados.
- Manter toda a documentação relacionada aos SGBD's e Oracle APEX.
- Efetuar consultas as bases de conhecimento do My Oracle Support.
- Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados.
- Apoiar as equipes de desenvolvimento com atividades relacionadas ao banco de dados durante todo o ciclo de vida de seus produtos.
- Apoiar na investigação de incidentes com banco de dados de forma proativa.
- Atuar como consultor para o negócio em questões de engenharia de banco de dados.
- Atuar e/ou apoiar na implantação e manutenção de ambientes de banco de dados para testes, disponibilizados de forma automatizada com práticas Devops.
- Priorizar a automação nas entregas realizadas.
- Validar scripts candidatos a promoção para ambiente produtivo dos SGBD's em liquibase, a fim de verificar as boas práticas, normas, padrões e orientações a respeito de deployment em produção utilizando a referida ferramenta.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 3 (três) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 01 (um) ano nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados suportados pelas plataformas Oracle, SQL Server, Postgres SQL, MySQL, REDIS ou quaisquer outro SGBD adotado pela Ancine.
- Experiência com Metodologias Ágeis.
- Experiência em ferramentas de backup físico como RMAN, Barman, etc.
- Experiência em ferramentas de Disaster Recovery, como Dataguard, etc.
- Experiência em ferramentas de monitoramento e análise de ambiente, como, Enterprise Manager, Prometheus/Grafana, etc.
- Conhecimentos de SQL e PL/SQL.
- Conhecimentos em PL/pgSQL.
- Conhecimentos em Linux e Shell Script.
- Conhecimentos de banco de dados não relacionais (NoSQL), como MongoDB e Elastic

Search.

- Conhecimentos em Instalação e configuração da funcionalidade Oracle APEX.
- Conhecimentos em administração de banco de dados de alta disponibilidade (RAC).
- Conhecimentos em bancos de dados em contêineres para ambientes de testes.
- Conhecimentos em ferramenta Git (Ex: Gitlab).
- Conhecimentos em versionamento de objetos de banco de dados com Liquibase.
- Conhecimentos de práticas DEVOPS para disponibilização automatizada de ambientes de testes para equipe de desenvolvimento.
- Possuir certificação Oracle Database Administration Certified Professional.

ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS SÊNIOR

O administrador de banco de dados sênior é responsável por realizar solicitações de alta complexidade relativas a Bancos de Dados, bem como solucionar falhas em SGBDs, atuando também na Engenharia de Confiabilidade de Banco de Dados (DBRE)..

Atribuições específicas:

- Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos.
- Subsidiar a Ancine quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) existentes no ambiente.
- Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança da Ancine.
- Instalar, configurar e manter funcionalidade Oracle APEX, de acordo com as boas práticas orientação e documentação da Oracle.
- Utilizar ferramentas de manutenção como RMAN, Dataguard e Enterprise Manager.
- Análise diária dos SGBD's, utilizando o Enterprise Manager ou outra ferramenta de monitoramento, efetuando análise de consultas que porventura não estejam com o desempenho adequado, monitorando todo o ambiente de SGBD's e atuando de forma proativa nos resolução dos problemas encontrados.
- Manter os SGBD em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
- Manutenção das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBD's, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pela Ancine.
- Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações da Ancine.
- Criar e manter Oracle Wallet.
- Instalar e configurar certificados no Oracle Wallet.
- Monitorar diariamente consultas SQL lentas e de longa operação, verificando o tempo de resposta das mesmas e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's em esquemas OLTP e OLAP.
- Efetuar consultas as bases de conhecimento do My Oracle Support.
- Efetuar abertura de chamados no suporte do fornecedor, efetuar follow up e escalar quando necessário.
- Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados.
- Apoiar as equipes de desenvolvimento com atividades relacionadas ao banco de dados durante todo o ciclo de vida de seus produtos.
- Investigar e tratar incidentes com banco de dados de forma proativa.
- Atuar como consultor para o negócio em questões de engenharia de banco de dados.
- Atuação na área de Arquitetura de Dados como DBA, atuando junto aos times de administração de dados (AD), arquitetura de Software e DevOps.
- Apoiar na implementação de padrões de banco de dados e segurança da informação de acordo com as diretrizes da ANCINE.
- Administrar e configurar os SGBD seguindo as práticas de segurança da Ancine.
- Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações.

- Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
- Elaborar e utilizar indicadores para ferramentas de monitoramento, como Zabbix, Prometheus Alert Manager, ou outra ferramenta indicada pela Ancine.
- Manter e aperfeiçoar configurações do Enterprise Manager a fim de otimizar o monitoramento dos ambientes de banco de dados.
- Identificar proativamente aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD.
- Trabalhar na observabilidade de métricas de banco de dados relevantes, certificando-se de atingir os objetivos de banco de dados definida pela ANCINE.
- Sugerir e implantar sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos.
- Manter e aperfeiçoar toda a documentação da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga e configurações Oracle Apex.
- Apoiar o gerenciamento de identidades no processo necessário para integrar os perfis dos usuários.
- Bloquear contas e credenciais de acesso aos bancos de dados por inatividade, conforme prazo a ser definido pela Ancine, ou a pedido da Ancine, informando em relatório, periodicamente, as contas bloqueadas.
- Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados.
- Subsidiar os servidores da Ancine na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
- Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados, observando a automatização, sempre que possível.
- Priorizar a automatização, seja codificando ou liderando e influenciando membros da equipe, para efetuar entregas que sejam executadas de forma automatizada (idealmente) em produção.
- Realizar o provisionamento e implantação de ambientes de bancos de dados de forma automatizada, devendo manter, elaborar e aperfeiçoar scripts e códigos para alcance deste objetivo.
- Manter e aperfeiçoar ambiente de provisionamento automatizado de banco de dados para testes.
- Versionar scripts e códigos relacionados a Banco de dados em ferramenta de versionamento Git (Gitlab) ou outra indicada pela ANCINE.
- Atuar e/ou apoiar na implantação e manutenção de ambientes de banco de dados para testes, disponibilizados de forma automatizada com práticas Devops, inclusive em bancos de dados em contêineres.
- Produzir, conferir, validar e executar SQL scripts nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados.
- Validar scripts candidatos a promoção para ambiente produtivo dos SGBD's em liquibase, a fim de verificar as boas práticas, normas, padrões e orientações a respeito de deployment em produção utilizando a referida ferramenta
- Criação de scripts para ETL destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino. Inclui-se nessa atividade a migração de bases de dados de produção para homologação/desenvolvimento/teste/treinamento, a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de Business Intelligence e a transformação/limpeza de base de dados.
- Gerenciamento da disponibilidade e performance (tuning) de banco de dados. Análise e correção dos planos de execução de comandos DML para otimização do desempenho em esquemas OLTP e OLAP.
- Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados.
- Geração de relatórios relacionados à performance, volume de dados e integridade do banco de dados, com periodicidade a ser definida pela ANCINE.
- Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Manter atualizada e aperfeiçoar a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 03 (três) anos nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados suportados pelas plataformas Oracle, SQL Server, Postgres SQL, ou quaisquer outro SGBD adotado pela Ancine.
- Experiência mínima de 03 (três) anos nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados suportados pelas plataformas Oracle, SQL Server, Postgres SQL, MySQL, REDIS ou quaisquer outro SGBD adotado pela Ancine.
- Experiência mínima de 1 (um) ano com automação de infraestrutura e gerenciamento de configuração (Ansible, Terraform, Shell Script, ...).
- Experiência em instalação, configuração e manutenção da funcionalidade Oracle APEX.
- Experiência com monitoração de bancos de dados, de modo configurar e certificar que todo o ambiente esteja devidamente monitorado.
- Experiência com criação e administração de banco de dados de alta disponibilidade (RAC).
- Experiência com abertura de chamados no suporte do fornecedor, efetuar follow up e escalar quando necessário.
- Experiência com uso de Wallet em banco de dados Oracle.
- Experiência em ferramentas de backup físico como RMAN, Barman, etc.
- Experiência em ferramentas de Disaster Recovery, como Dataguard, etc.
- Experiência em ferramentas de monitoramento e análise de ambiente, como, Enterprise Manager, prometheus/grafana, etc.
- Experiência com banco de dados não relacionais (NoSQL), como MongoDB e Elastic Search.
- Experiência em Metodologias Ágeis.
- Experiência em Linux e utilização de shell script para automatização de tarefas.
- Experiência com bancos de dados em contêineres para ambientes de testes.
- Sólidos conhecimentos de SQL e PL/SQL.
- Sólidos conhecimentos de ASM e Grid Infrastructure.
- Conhecimentos de alta disponibilidade em Oracle RAC.
- Conhecimentos de alta disponibilidade em MySQL e PostgreSQL.
- Conhecimentos em PL/pgSQL.
- Conhecimentos em ferramenta Git (Ex: Gitlab).
- Conhecimentos em versionamento de objetos de banco de dados com Liquibase.
- Conhecimentos de práticas DEVOPS e IAC (Infraestrutura como código) para provisionamento automatizado de ambientes de banco de dados.
- Possuir as certificações:
 - o Oracle Database Administration Certified Professional
 - o Oracle Database: Performance Management and Tuning
 - o Oracle Database: Real Application Cluster and Grid Infrastructure Administration

ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS JUNIOR

O administrador de sistemas operacionais junior é o responsável pelo atendimento de solicitações de baixa complexidade relativos a sistemas operacionais Windows e Linux. Também é o responsável por atendimento de solicitações de baixa complexidade relativos a nuvem (em especial Office 365), além de serviços corporativos.

Atribuições específicas:

- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Criar, mediante requisição de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.
- Realizar a controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio, e a

administração dos dados do serviço de diretório Active Directory provendo relatórios gerenciais e executando políticas de monitoramento e controle de identidades dos usuários no ambiente da Ancine.

- Atribuir, remover e gerenciar licenças de software relacionadas às plataformas de nuvem Microsoft conforme políticas da Ancine.
- Criar, excluir, manter e gerenciar Equipes do Microsoft Teams.
- Adicionar, remover e excluir membros de Equipes do Microsoft Teams.
- Criar, excluir e manter caixas de correio compartilhadas do Microsoft Exchange Online.
- Criar, excluir e manter acessos de usuários a caixas de correio compartilhadas do Microsoft Exchange Online.
- Gerenciar credenciais de MFA do Microsoft Office 365.
- Realizar o controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e a administração dos dados do serviço de diretório LDAP provendo relatórios gerenciais quando solicitado pela Contratante.
- Gerenciar grupos de distribuição solicitados pela Ancine.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 1 (um) ano na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Pelo menos 1 das seguintes certificações (conforme Sistema Operacional de Atuação):
 - Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate
 - Microsoft Certified: Azure Administrator Associate
 - LPIC-1
 - Linux Essentials

ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS PLENO

O administrador de sistemas operacionais pleno é o responsável pelo atendimento de solicitações de média complexidade relativos a sistemas operacionais Windows e Linux. Também é o responsável por atendimento de solicitações de média complexidade relativos a nuvem (em especial Office 365), além de serviços corporativos.

Atribuições específicas:

- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs).
- Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Executar serviços nos servidores de aplicação Linux/Unix e Windows, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Executar testes de regressão e rollback em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema da Ancine, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente.
- Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória etc.

- Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.
- Manter em funcionamento os servidores Windows da Ancine, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais.
- Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores.
- Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio da Ancine.
- Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server.
- Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços Microsoft e garantir a consistência e a segurança das informações.
- Participar de reuniões junto à Ancine para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área
- Gerenciar migrações de dados em Microsoft Teams e Microsoft Sharepoint.
- Verificar e gerenciar mensagens em Spam no Microsoft Exchange Online.
- Criar imagens padronizadas de sistemas operacionais Windows (utilizando Microsoft System Center Endpoint Manager) e Linux conforme padrões da Ancine.
- Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos.
- Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo a verificação de funcionamento, monitoramento e testes de sincronismo do serviço NTP ou outros utilizados pela Ancine.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 3 (três) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Pelo menos 2 das seguintes certificações (conforme Sistema Operacional de Atuação):
 - Microsoft 365 Certified: Messaging Administrator Associate
 - Microsoft 365 Certified: Security Administrator Associate
 - Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate
 - Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate
 - LPIC-2
 - LPIC-1

ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS SÊNIOR

O administrador de sistemas operacionais junior é o responsável pelo atendimento de solicitações de alta complexidade relativos a sistemas operacionais Windows e Linux. Também é o responsável por atendimento de solicitações de alta complexidade relativos a nuvem (em especial Office 365), além de serviços corporativos e de atendimentos a falhas dentro de seu escopo.

Atribuições específicas:

- Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação.
- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs).
- Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e

- mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
- Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.
 - Propor a atualização dos recursos de software e hardware à Ancine.
 - Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software etc.
 - Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
 - Implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas.
 - Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores e aplicações.
 - Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pela Ancine, a fim de implementar as políticas de compliance.
 - Implementar a automação da configuração de servidores utilizando a ferramenta de orquestração de servidores.
 - Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos no ambiente windows e ambiente linux e demais que vierem a ser implantados no ambiente da contratante, e também drivers e firmwares, a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas, manter a atualização tecnológica e a conformidade como suporte do fornecedor.
 - Administrar a rede e protocolos de comunicação em ambiente mainframe e plataformas intermediárias efetuando a instalação e configuração de placas de comunicação, drivers, TCP/IP, VTAM, etc.
 - Administrar serviços adicionais de rede nas plataformas, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, RSYSLOG, dentre outros.
 - Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais.
 - Apoiar a instalação e configuração da solução de Backup utilizada pela Ancine nos servidores de aplicações, e garantir o seu correto funcionamento.
 - Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TI.
 - Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades.
 - Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
 - Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
 - Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local com sistema operacional Windows Server.
 - Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server conforme definido pela Ancine.
 - Administrar e manter os serviços de Controle de Domínio – Instalar, configurar, monitorar e gerenciar os controladores de domínio das unidades da Ancine.
 - Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Windows da Ancine.
 - Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Windows Server, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pela Ancine, a fim de implementar as políticas de compliance.
 - Implementar a automação da configuração de servidores de rede Windows Server.
 - Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory.
 - Manter e configurar o Windows Server Update Services – WSUS, testar e controlar a aplicação de patches de segurança.
 - Administrar repositório de logs do Event Viewer de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação no domínio, de DHCP e nos servidores de arquivos, para fins de auditoria.
 - Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras (Print Server), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso.
 - Instalar, configurar e administrar os portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo baseados no Microsoft SharePoint.
 - Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.
 - Instalar, configurar e manter serviço de DHCP e verificar logs.
 - Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede através do Microsoft System Center Endpoint Manager.
 - Criar e configurar scripts de logon para as estações de trabalho e notebooks corporativos.
 - Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Windows Server.

- Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços Microsoft e garantir a consistência e a segurança das informações.
- Participar de reuniões junto à Ancine para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
- Gerenciar e manter o Microsoft Teams.
- Gerenciar e manter o Microsoft Exchange Online.
- Manter o serviço de sincronização entre Active Directory local e Azure Active Directory (Office 365).
- Manter o Sharepoint Online e os sites constantes dele.
- Administrar e Manter o System Center Endpoint Manager.
- Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.
- Operacionalizar e administrar a integração dos serviços de correio eletrônico e de mensagens instantâneas com o serviço de diretórios LDAP.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Para SO Windows:
 - Deve possuir 03 (três) anos em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistemas operacionais Microsoft Windows Servers 2008 R2, 2012 R2 e 2016. E serviços tais como: Microsoft Active Directory, DNS, DHCP, NTPserver, System Center Configurations Manager 2016, File Servers, servidores de atualizações, licenciamentos automatizados Microsoft e servidores de autoridades certificadoras, servidores de backup, gerenciamento de configuração de servidores.
- Para SO Linux:
 - Deve possuir 03 (três) anos em atividades relativas a GNU/Linux (Debian, Suse, Ubuntu e Red Hat) e Scripting (shell script).
- Pelo menos 2 das seguintes certificações (conforme Sistema Operacional de Atuação):
 - Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert
 - Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate
 - LPIC-3 300: Ambiente Misto
 - LPIC-3 303: Segurança
 - LPIC-3 304: Virtualização e Alta Disponibilidade

ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL JUNIOR (OPERAÇÃO)

O analista de suporte computacional junior é o responsável pela atuação presencial no Datacenter, bem como em solicitações de baixa complexidade relativas ao ambiente do Datacenter.

Atribuições específicas:

- Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC na infraestrutura do DataCenter.
- Monitorar e identificar problemas relacionados à infraestrutura física com abertura de chamados de suporte, manutenção ou garantia.
- Apoiar a Ancine na elaboração das políticas de acesso às salas seguras de TI da Ancine, controlar o acesso e acompanhar empresas, visitantes, colaboradores e prestadores de serviços ao Datacenter da Ancine, observando as normas impostas pela Ancine, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Datacenter da

Ancine.

- Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Datacenter da Ancine.
- Gerenciar salas técnicas de todos os andares dos prédios da Ancine.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 1 (um) ano na área de Tecnologia da Informação.

ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL SÊNIOR (MONITORAMENTO)

O analista de suporte computacional sênior é o responsável por criar, configurar, parametrizar e manter os alertas nas ferramentas de monitoramento, bem como propor novos alertas. Também é responsável pela operação do núcleo de operação e controle, verificando nas ferramentas de monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.

Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos da Ancine, gerando uma base histórica de informações.

Atividades específicas:

- Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura da Ancine visando detectar, antecipadamente a queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços e os problemas de infraestrutura.
- Operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix ou outra que venha a ser utilizada pela Ancine.
- Automatizar, a partir dos alertas emitidos pela ferramenta de monitoramento, o registro de incidentes na plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI.
- Registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático.
- Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.
- Criação de diário de bordo, que, deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas ou alarmes.
- Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja, de terceiros, ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pela Ancine.
- Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento, em conjunto com a área especializada de desenvolvimento de soluções de TI.
- Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados, a partir do status dos itens monitorados.
- Fornecer para a área especializada de infraestrutura os indicadores do status e desempenho dos sistemas, a partir do número de incidentes registrados no monitoramento.
- Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto a central de monitoramento.
- Monitorar todos os ativos, tais como elementos de rede (switches e roteadores LAN/MAN/WAN/SAN, enlaces de rede), aplicações, bancos de dados e qualquer outro item de configuração que componha serviços de TI críticos ou essenciais.
- Monitorar os equipamentos de infraestrutura de Data Center, tais como: ar-condicionado, nobreak, sistema de detecção de incêndio e intrusos, sistema de vigilância, grupo gerador, etc.

- Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço.
- Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento.
- Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos para a equipe de monitoramento.
- Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.
- Alertar sobre a reincidência de ocorrências para a área especializada de infraestrutura de TI, registrando ações adotadas e mapeadas junto à base de conhecimento.
- Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TI, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço.
- Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações sobre os serviços.
- Implementar o monitoramento dos sistemas em Produção e em Homologação.
- Manter as áreas de fiscalização do contrato informadas em tempo real em relação a eventos, incidentes, problemas, requisições planejadas e demandas diárias.

Disponibilidade:

- As atividades do serviço de monitoramento deve estar disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação ou Gerenciamento de Projetos (carga-horária mínima de 360 horas).
- Deve possuir experiência mínima de dois anos na atividade de monitoramento de ambiente de TI.
- Certificação Zabbix Certified Professional (ZCP)

GERENTE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O gerente de segurança da informação é o responsável por coordenar a equipe de segurança da informação, bem como propor procedimentos e processos de segurança da informação na Ancine.

Atribuições específicas:

- Apoiar a Ancine nos projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações.
- Apoiar a Ancine na elaboração e revisão de normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações.
- Apoiar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais áreas de Infraestrutura, desenvolvimento de sistemas, serviço de atendimento ao usuário e gestores de TI.
- Apoiar a análise e definição das regras de uso dos recursos computacionais da Ancine.
- Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pela Ancine.
- Garantir a adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003 e framework CIS Controls
- Apoiar a elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços para a área de TI (ITSCM), realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a Política de Gestão de Continuidade de Negócios (PGCN) do CONTRATANTE.
- Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto.
- Apoiar a Ancine em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação.

- Apoiar na elaboração de plano de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade da Ancine, que deverá ser mantido atualizado continuamente. Este plano servirá de referência para elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TI.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança. Garantir a consistência e a segurança das informações.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 8 (oito) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Pelo menos 5 anos em condução e acompanhamento de projetos de TI e na Coordenação de equipes de TI.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área com Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação ou Gerenciamento de Projetos (carga-horária mínima de 360 horas).
- Possuir, ao menos, uma das seguintes certificações (na validade):
 - CISSP (Certified Information Systems Security Professional Professional).
 - CISM - Certified Information Security Manager
 - CISA - Certified Information Systems Auditor

ADMINISTRADOR EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO PLENO

O administrador em segurança da informação pleno é o responsável por atender solicitações de baixa/média complexidades relativas à segurança da informação.

Atribuições específicas:

- Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação e Comunicação (PoSIC) e demais normas estipuladas pela Ancine.
- Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de rede adquiridos e/ou homologados pela Ancine.
- Fornecer suporte técnico para a Ancine em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações.
- Administrar a aplicação de políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio.
- Apoiar nos testes de vulnerabilidades periódicos, conforme as melhores práticas de Segurança da Informação.
- Executar as rotinas de operação e administração de firewall, WAF, antivírus e antispam, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação.
- Fazer uso de sniffers e scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).
- Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos appliances e demais ativos de segurança da informação.
- Realizar análise de logs de segurança.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança.
- Garantir a consistência e a segurança das informações.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 4 (quatro) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades relacionadas à Segurança da Informação, incluindo gerenciamento de firewalls, IPS, WAF, Antivírus, VPN, AntiSpam, análise de logs de segurança.
- Possuir, ao menos, uma das seguintes certificações (na validade):
 - Certificação CompTIA Security+
 - CySA+ - CompTIA Cybersecurity Analyst
 - PenTest+ - CompTIA PenTest+
 - (C|CT) - EC-Council Certified Cybersecurity Technician
 - GSEC - GIAC Security Essentials

ADMINISTRADOR EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO SÊNIOR

O administrador em segurança da informação sênior é o responsável por atender solicitações de alta complexidade relativas à segurança da informação, bem como realizar testes relativos à segurança no ambiente da Ancine. Também é responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TI através da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.

Atribuições específicas:

- Apoiar a Ancine na adoção de mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação.
- Apoiar o gerenciamento de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações.
- Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação.
- Realizar análise de vulnerabilidades e *pentest*
- Gerar e consolidar para a Ancine os relatórios de ataques e vulnerabilidades nos ambientes de TI, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de patches e fixes, implementação de sistemas de proteção– antivírus, IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga, etc.).
- Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas.
- Administrar os servidores DNS públicos, incluindo configuração e a manutenção dos serviços DNS e DNSSEC, verificação de problemas na plataforma BIND e outras utilizadas pela Ancine.
- Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
- Realizar análise avançada de logs de segurança.
- Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos ou empresas parceiras via rede WAN e Internet, e os acessos remotos seguros dos usuários nas plataformas utilizadas pela Ancine.
- Administrar as soluções de VPN da Ancine.
- Apoiar a Ancine na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
- Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas das plataformas utilizadas pela Ancine.
- Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos

servidores das plataformas utilizadas pela Ancine.

- Administrar, em conjunto com a área especializada em sistemas de comunicação e mensagens eletrônicas, as soluções de detecção e bloqueio de spams e e-mails maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de malwares e garantindo o bom funcionamento das plataformas implementadas na Ancine.
- Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pela Ancine.
- Administrar solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de APTs.
- Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
- Apoiar nas atividades de compliance de segurança cibernética da Ancine.
- Apoiar na mitigação de incidentes cibernéticos e em análises forenses.
- Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS ou outra tecnologia definida pela Ancine.
- Apoiar à execução das atividades das demais áreas de suporte especializado no que tange à segurança da informação.
- Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.
- Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança.
- Garantir a consistência e a segurança das informações.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação
- Possuir experiência mínima de 03 (três) anos em atividades relacionadas à Segurança da Informação, incluindo análise de vulnerabilidades, pentest, gerenciamento de ameaças, apoio na resposta a incidentes cibernéticos e apoio em atividades de compliance.
- Possuir, ao menos, uma das seguintes certificações (na validade):
 - CySA+ - CompTIA Cybersecurity Analyst
 - PenTest+ - CompTIA PenTest+
 - CEH - Certified Ethical Hacker
 - GCIA - GIAC Certified Intrusion Analyst
 - GPENT – GIAC Certified Penetration Testing
 - OSCP - Offensive Security Certified Professional
 - CPENT - EC-Council Certified Penetration Testing Professional
 - ECSA – EC-Council Security Analyst

Estudo Técnico Preliminar 14/2022

1. Informações Básicas

Número do processo:

2. Nome da Solução

Contratação de Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à operação, monitoramento, segurança, devops e suporte de infraestrutura de TIC

3. Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
01/11/2022	1.0	Finalização da primeira versão	Daniel Ferreira Pinto Bezerra da Silva

4. Introdução

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

Referência: Art. 11 da IN SGD/ME nº 1/2019.

5. Justificativa da Contratação

Em qualquer organização, pública ou privada, a Área responsável por Tecnologia da Informação, é essencial, principalmente em determinados temas, tais como: desenvolvimento de softwares, administração de dados, suporte a tomada de decisão (Business Intelligence), suporte técnico à usuários e bens de Tecnologia da Informação, além de atividades relacionadas a gerenciamento de projetos de criação de novos serviços.

Atualmente, a Ancine dispõe de inúmeros recursos de hardware e software, dando suporte a diversas soluções de Tecnologia da Informação, devendo estar sob responsabilidade de profissionais devidamente qualificados. Em grande parte dos casos esse suporte deve ser ininterrupto, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Tal prestação de serviço a ser contratada pode ser efetuado na modalidade remota em todos os casos aplicáveis. Porém, em algumas situações, tanto por dificuldades tecnológicas, quanto por necessidades de intervenções físicas, deve ser feito presencialmente. Tanto no quesito de atendimentos a usuários finais, quanto no quesito de suporte à infraestrutura.

Uma vez que o quadro permanente de servidores da Gerência de Tecnologia da Informação da Ancine não conta com um quantitativo suficiente de servidores, nem em número, nem em conhecimento de todas as tecnologias aplicadas e suportadas, faz-se necessária a terceirização do serviço de atendimento e suporte à Infraestrutura de TI desta Agência.

Para a prestação de todos os serviços técnicos nos padrões de qualidade e de segurança exigidas, torna-se necessária a alocação de equipe profissional com especialidades diversas, a fim de se minimizar a possibilidade de falhas ou atrasos na resolução de incidentes relacionados à utilização dos recursos computacionais disponíveis.

Complementando, eis algumas vantagens e benefícios da terceirização dos serviços de TI:

- desobrigando-se da operacionalização e da execução de atividades rotineiras e especializadas, a organização consegue alocar seu tempo em atividades de gestão;
- maior possibilidade de adquirir serviços de profissionais mais especializados em cada área de atuação;
- maior flexibilidade de pessoal disponível para atendimento, em todos os horários acordados.

Ademais, sempre que possível, deve-se adotar a estratégia de terceirização importa pelo Decreto-Lei 200/1967, reforçado pelo Decreto 9.507/2018.

Nesse contexto, o contrato nº 011/2018, que dá apoio à prestação de serviços de TI da Ancine, terminará sua vigência em 07/05/2023, encerrando as possibilidades de renovação, após completos 60 meses, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei nº 8666/1993.

Desta forma, torna-se necessária uma nova contratação deste tipo de serviço, agora baseando-se no **Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de TIC**, preconizado pela Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

Busca-se, com esta contratação, manter todos os serviços de Tecnologia da Informação aptos ao uso contínuo, bem como melhorar continuamente os atuais serviços e criar novos.

6. Fundamentação Legal

O presente Estudo Técnico Preliminar foi elaborado nos termos do(a):

- 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 e dá outras providências;
- Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação;
- Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 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, de 12 de maio de 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 nº 7.845, de 14 de novembro de 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-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências;
- Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000 - Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;
- Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018 - Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018;

- Instrução Normativa Nº 1, de 4 de abril de 2019, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, da, então, Secretaria de Gestão do Ministro do Planejamento, I
- Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de Junho de 2021 pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- Norma Regulamentadora 17, do Ministério do Trabalho, que estabelece parâmetros para permitir a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores.
- Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, que institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

7. Descrição da necessidade

Contratação de Serviços de Suporte Técnico ao Usuário e Sustentação de Infraestrutura da Ancine.

A Agência Nacional do Cinema (ANCINE) é uma autarquia sob regime especial, vinculada ao Ministério do Turismo, que tem como finalidade principal regular, fiscalizar e fomentar o mercado audiovisual brasileiro. Para alcançar sua missão institucional, a agência conta com 630 usuários de TI, distribuídos em 2 escritórios físicos e com servidores em teletrabalho. O ambiente computacional da Ancine possui por volta de 3500 ativos de TI, incluindo computadores, notebooks, impressoras, monitores, servidores, switches, access points, entre outros.

Esta Agência, desde 2016, modificou drasticamente o modelo utilizado para contratação de serviços especializados de suporte de tecnologia da informação. Antes deste ano a Ancine contratava o serviço de suporte através de Homem x Hora, com posto fixo. A partir de então a Ancine passou a contratar diretamente através de "serviços" com preço fixo mensal. Ou seja, são especificados os serviços que devem ser prestados, com a qualidade e o tempo mínimo de serviço discriminados e, a partir desses dados, é pago um valor fixo mensal à empresa prestar os serviços. Esse valor é descontado caso a empresa não entregue na qualidade e tempo acordados.

Tal abordagem, através da Portaria SDG/ME 6.432/2021, desde 1º de julho de 2021, é de obrigatória utilização pelos órgãos do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, onde enquadra-se a Ancine.

Atualmente esta Agência, nesta área, é atendida através da empresa IOS Informática Organização e Sistemas Ltda. através do contrato 11/2018. Tal contrato encerra-se no dia 07/05/2023, sem mais possibilidade de prorrogações contratuais. Desta forma urge a necessidade de um novo planejamento de contratação.

Com este lastro de experiência, visa-se a melhoria contínua da prestação dos serviços, utilizando as lições aprendidas para uma melhor confecção contratual

A contratação tem como escopo a prestação de serviço de Service Desk e Sustentação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de Níveis I, II e III, a usuários e bens de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários. Além disso, nesta contratação dá-se um foco especial na área de Segurança de TI, já que recentemente as organizações têm se tornado alvo frequentes de ataques externos (e internos).

8. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Gerência de Tecnologia da Informação	Bruno Schneider

9. Necessidades de Negócio

1. Manter os Serviços de TI sempre disponíveis a seus usuários;
2. Prestar atendimento adequado e satisfatório aos usuários da Ancine, possibilitando o pleno desenvolvimento de suas atividades;
3. Monitorar adequadamente o ambiente tecnológico da Agência, buscando prevenir e corrigir falhas para garantir a integridade das informações e a estrutura deste ambiente.
4. Implantar novas soluções que visem melhorias no ambiente de TI ou novos serviços para áreas da Ancine;
5. Dar suporte à administração de bens de TI;
6. Dar suporte à interações com fornecedores de TI;
7. Controlar as solicitações de serviço oriundas de variadas áreas da Agência;
8. Implantar e manter um ponto único de atendimento de TI na Ancine;
9. Contribuir para o desempenho e segurança dos sistemas operacionais, com a operação e manutenção contínua da infraestrutura de TIC;
10. Contribuir para a continuidade do negócio, preservando a normalidade das atividades da Ancine, de modo a proteger seus serviços críticos contra efeitos de falhas ou desastres significativos aos negócios;
11. Contribuir na prospecção de novas tecnologias.
12. Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo.
13. Apoiar e implementar processos eficientes de gerenciamento de serviços de TI, englobando gestão de incidentes, problemas, eventos e riscos, requisições, acesso, ativos de hardware e software, configuração, mudanças, liberação, capacidade,
14. Implementar processos eficientes ITIL de Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio da GTI.
15. Contribuir na evolução dos mecanismos de segurança da informação.

10. Necessidades Tecnológicas

A Ancine conta com os seguintes ativos a serem suportados:

- Serviços/Sistemas Críticos

Sistemas/Serviços Críticos	
Nome do Sistema	Sigla do Sistema
Sistema eletrônico de informações	SEI
Sistema Ancine Digital	SAD
	SAD - AE
	SAD - AEE
	AE-SERVICOS
	SAD-CA
	CA - SERVICOS
	Canais
	SADCORE-SERVICOS
	SAD - OBRAS
	CNTR
	CPBGRU
	SIF
	CUP
	SANFOM

	SANFOM-SERVICOS
	STR
	STR-DOCS
	STR-INTERNO
	GVOL
Sistema de Controle de Bilheteria	web service SCB
Correio Eletrônico (relay)	Exchange
Servidor de Arquivos	RJ-FS01
LINKS de dados	WAN, Lan-to-lan,MPLS, VPNS
Servidor de Autenticação	AD
DNS Externo	DNS
DNS Interno	DNS
Compartilhamento de dados	Storage
Infraestrutura Hiperconvergente	IHC
Monitoramento	Zabbix
Software de gestão de serviços	OTRS
Web Services de acesso externo	WS
Sistema de Gestão de Pessoal	SISGP
Active Directory Sync Service	AdSync
Sistema de Apoio às Leis de Incentivo à Cultura	SALIC
	SALIC-SERVICOS
Condecine Serviços	Condecine Serviços
Condecine Remessa	Condecine Remessa
SAVI	SAVI
SISTR	SISTR
SACS	SACS
Projetos Audiovisuais	PAV
Suat	SUAT TV & VOD
	SUAT CINEMA
Coat	COAT
	COAT - SERVICOS
Sistema de Apoio Internacional	SAI
Sistema de Benefícios Fiscais	SABF
Sapio	SAPIO
Consulta CNPJ e CPF	INFOCONV
Sistema de Informações Ancine	SIA 1
	SAI 2
Automação do Relatório Prestação Contas	ARPPC
Repositório de Dados	DATALAKE
Solução de Dados Abertos	DADOS ABERTOS
Geração de Conteúdo em Jasper	EXPED
Catálogo Serviços Ancine	APIDOCS
Agendador de Rotinas Assíncronas	ANCINE-SCHEDULE

Envio de e-mail REST	ANCINE-MESSAGING
Controle de Exibição de Filmes Brasileiros	COTA DE TELA
Consultas e Audiências Públicas	CONSULTA PÚBLICA
Sistema de Gestão Arquivista	SIGA
Registro de Participação e Premiação em Festivais	RPPF

- Ambiente Computacional

Físicos	
Categoria	Quantidade
Switches	37
Backup	2
Segurança	5
Storage	1
Servidores em geral	18
Desktops	800
Notebooks	80
Webcams	125
Headsets	300
Appliances Hiperconvergência	4
Firewall	3
Access Points	60
Controladoras Wifi	3
Roteadores	2
Firewall Aplicação (WAF)	2

Lógicos		
Categoria	Tipos	Quantidades
Sistemas Operacionais	Windows Server 2003	5
	Windows Server 2008	8
	Windows Server 2012	43
	Windows Server 2016	13
	Windows 10 Enterprise	500
	Windows 10 Pro	300
	Red Hat 5	1
	Red Hat 6	1
	Red Hat 7	15
	CentOS 6	6
	CentOS 7	3
	Apache	35
	Jboss	11
	Tomcat	10
	IIS	12

Servidor de Aplicação / Aplicativos	Docker	30
	Gitlab	1
	SVN	1
	Zabbix	1
	OTRS	3
	DNS	3
	DHCP	3
	Nginx	9
	vCenter	1
	Exchange Online	1
	System Center Endpoint Manager	1

- Quantidade de Usuários
 - Existem 630 usuários ativos de TI na Ancine.
- Histórico de chamadas telefônicas

2018	
Mês	Recebidas
Janeiro	180
Fevereiro	141
Março	125
Abril	114
Maio	93
Junho	102
Julho	96
Agosto	132
Setembro	114
Outubro	128
Novembro	85
Dezembro	98
Total	1408

2019	
Mês	Recebidas
Janeiro	113
Fevereiro	123
Março	120
Abril	89
Maio	102

Junho	123
Julho	237
Agosto	201
Setembro	358
Outubro	163
Novembro	106
Dezembro	125
Total	1860

2020	
Mês	Recebidas
Janeiro	113
Fevereiro	137
Março	127
Abril	21
Maio	11
Junho	13
Julho	23
Agosto	70
Setembro	41
Outubro	20
Novembro	33
Dezembro	26
Total	635

2021	
Mês	Recebidas
Janeiro	29
Fevereiro	13
Março	21
Abril	29
Maio	16
Junho	11
Julho	8
Agosto	14
Setembro	8

Outubro	10
Novembro	15
Dezembro	67
Total	241

2022	
Mês	Recebidas
Janeiro	28
Fevereiro	25
Março	22
Abril	19
Maio	20
Junho	20
Julho	14
Agosto	
Setembro	
Outubro	
Novembro	
Dezembro	
Total	148

Pretende-se, com essa contratação, manter o ambiente acima descrito (e em constante evolução) tanto por técnicas tradicionais de suporte humano, quanto por automação de serviços.

Para qualquer acesso remoto ao ambiente computacional da Ancine, a contratada deverá prover link dedicado, com todos os equipamentos necessários a esse funcionamento.

11. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação da Ancine torna-se imprescindível em virtude de o Contrato nº 11/2018, no qual são executados os serviços pretendidos, expirar em Maio de 2023, bem como para:

- a) assegurar a disponibilidade da infraestrutura: a disponibilidade de serviços e a qualidade constituem fator preponderante para assegurar os trabalhos prestados pela TI. A expansão desses serviços está ligada à continuidade e à garantia de qualidade da prestação do serviço.
- b) atender as demandas das áreas: o bom funcionamento da Agência e suas unidades vinculadas está cada vez mais dependente da tecnologia. Portanto, é imprescindível atender prontamente às solicitações das demandas advindas das áreas de negócios.

c) garantir a qualidade dos serviços prestados: O atendimento às expectativas as dos usuários da infraestrutura de TI da Agência é um fator crítico no desempenho das atividades da TI. Para satisfazer os usuários da Ancine é necessário que produtos e serviços estejam de acordo com as necessidades e com a qualidade adequada à efetiva utilização.

A contratação dos serviços será dimensionada por resultados alcançados, por meio do estabelecimento de metas e níveis de serviços, vedando a contratação de postos de trabalho, em atendimento às orientações e recomendações dos órgãos de controle, bem como em consonância com prescrições constantes da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, do Ministério da Economia/Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital/Secretaria de Governo Digital, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.

Para assegurar o atendimento das necessidades de negócio apresentadas a solução de tecnologia deverá ser composta pelos seguintes conjuntos de serviços, separados por especialidades:

- Supervisão de Atendimento ao Usuário;
- Atendimento Remoto ao Usuário (Atendimento Nível 1);
- Suporte Técnico Remoto e Presencial ao Usuário(Atendimento Nível 2);
- Supervisão da Sustentação de Infraestrutura de TIC;
- Administração de Soluções de Hiperconvergência e Backup;
- Administração de Redes de Comunicação de Dados;
- Administração de Bancos de Dados;
- Administração de Sistemas Operacionais, Serviços Corporativos e Serviços em Nuvem;
- Administração de Ambiente DEVOPS;
- Administração de Ambiente de Datacenter e de Equipamentos de TIC;
- Monitoramento Remoto 24x7 de Ambiente de TIC;
- Supervisão de Segurança da Informação;
- Administração de Segurança da Informação;

Os serviços serão pagos mensalmente, deduzido qualquer desconto por ventura ocorrido em razão de não cumprimento dos Nível Mínimo de Serviço, ficando a critério da prestadora de serviço definir o tamanho e a escala de trabalho da equipe.

Requisitos de Negócio

Os serviços deverão ser executados de acordo com as normas, procedimentos e técnicas adotados pela Ancine.

Devem ser adotadas boas práticas de mercado para gestão de serviços de TI (ITIL).

Deve ser utilizada ferramenta de ITSM (no caso a Ancine utiliza o OTRS), para a realização do registro de requisições, incidentes, mudanças e problemas, e também para apoiar todos os processos de gestão de serviços de TI, podendo esta ferramenta ser alterada de acordo com o interesse da Ancine.

Deve-se realizar a configuração e parametrização da ferramenta ITSM.

Deve-se utilizar ferramenta de automação e de monitoramento dos recursos e serviços de TIC (a Ancine atualmente utiliza o Zabbix).

Deve-se garantir que o Service Desk seja o ponto único de contato entre os usuários e as coordenações de TI.

Deve-se monitorar a disponibilidade, a capacidade, o desempenho das aplicações, servidores, ativos de rede, bancos de dados, links, entre outras soluções para a infraestrutura de TI.

Deve-se executar a instalação, configuração e operação das aplicações de gerenciamento e monitoramento específicos de cada solução de TIC para monitoração contínua e proativa dos ativos envolvidos no serviço.

A execução dos serviços será acompanhada por servidores da Ancine, que verificarão a quantidade e qualidade dos serviços prestados.

Os serviços serão executados remotamente ou presencialmente no endereços dos escritórios da Ancine, no Rio de Janeiro e Brasília.

A prestação do serviço de sustentação do ambiente computacional deverá ser executada de forma contínua em regime (24x7), pois há a necessidade da manutenção dos serviços de TI em tempo integral para garantir o cumprimento da missão institucional da Agência.

Independentemente do local de prestação dos serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução.

O acesso ao Serviço será efetuado por:

- a) meio telefônico;
- b) sistema informatizado: por meio de sistema ou ferramenta fornecida e disponibilizada pela Ancine aos usuários dos serviços;
- c) chat ou outros meios que venham a ser disponibilizados pela Ancine.

Requisitos de Arquitetura Tecnológica

Para os serviços executados nas dependências da Agência, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis, ramais telefônicos e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

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

Para os serviços executados fora das dependências da Agência, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da prestadora de serviço, incluindo telefones celulares para atendimento de acionamentos e a interconexão com a rede de informática da Ancine (link dedicado), assim como demais custos associados.

No caso de acesso remoto, a Ancine será responsável por fornecer à prestadora de serviço somente as credenciais necessárias para o acesso remoto, de forma segura, à rede. A Agência não fornecerá as estações de trabalho, notebooks, telefones celulares, modems e links de acesso à Internet a serem utilizados nos acessos remotos.

Para o atendimento de Nível I, a CONTRATADA será responsável pelo provimento do ambiente físico, bem como toda a infraestrutura de hardware, software e mobiliário necessário para a execução das atividades previstas.

O ambiente físico disponibilizado pela CONTRATADA deve ser aderente a NR-17, que visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente, no que se refere ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho e à própria organização do trabalho.

Para o atendimento dos Níveis II e III, a CONTRATANTE colocará à disposição da CONTRATADA infraestrutura mínima para possibilitar execução, acompanhamento e fechamento de chamados.

Requisitos de Segurança da Informação

A contratada será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venham a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de aplicação de sanção e outras reprimendas prevista em lei, independente da classificação de sigilo conferida pela Ancine tais documentos.

A contratada não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da Ancine sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

Cada profissional deverá assinar Termo de Ciência da Declaração da Manutenção de Sigilo das Normas de Segurança (conforme alínea "b" do art. 18, inciso V, da IN SGD/ME 01/2019), comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da Ancine ou a serviço dessa, salvo se expressamente autorizado.

A CONTRATADA (e possíveis subcontratadas) deverá assinar Termo de Compromisso (conforme alínea "a" do art. 18, inciso V, da IN SGD/ME 01/2019) declarando total obediência às normas de segurança vigentes ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na Ancine.

Requisitos de Manutenção

Para a manutenção dos serviços contratados será considerada como hora útil, aquela compreendida entre 08 (oito) e 20 (vinte) horas, em dias úteis podendo também ser denominado como horário útil.

Ficará a critério da prestadora de serviço definir o tamanho e a escala de trabalho da equipe.

A prestação do serviço de sustentação do ambiente computacional deverá ser executada de forma contínua em regime (24x7) justifica-se em razão da necessidade da manutenção dos serviços de TI em tempo integral para garantir o cumprimento da missão institucional da Ancine.

Para fins de contagem de tempo de Requisições, a prestadora de serviço deverá observar a Janela de Serviços, a qual é definida pelo horário de funcionamento da Ancine conforme item anterior, podendo realizar atendimento remotamente a qualquer tempo. 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.

Não existirá redefinição de tempo caso a contratada ultrapasse os tempos de atendimento entre o recebimento do chamado e o efetivo atendimento durante sua locomoção.

A Ancine poderá solicitar serviços à contratada que deverão ser executados em regime de sobreaviso, nos horários compreendidos fora da Janela de Serviços, incluindo feriados e finais de semana.

O prazo de atendimento dos serviços será iniciado automaticamente após registros e aprovação dos serviços na solução integrada de monitoramento e gestão de demanda.

A adoção de novas tecnologias deve ser suportada pela contratada que terá o prazo de 30 (trinta) dias após comunicação do CONTRATANTE para adequação.

Não haverá remuneração adicional à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.

Eventualmente, a empresa poderá vir a realizar serviços em dias não úteis (sábado, domingo e feriados), e plantões, após o horário estabelecido de segunda a sexta-feira, como consequência do atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço. Tais situações fazem referência ao tratamento de incidentes ou requisições, de caráter imprevisível, como falhas em sistemas ou resposta à incidentes de Segurança da Informação; ou ainda demandas excepcionais, que necessitem de atendimento em horário diferenciado, como, por exemplo, manutenções programadas do ambiente de produção, os quais deverão ser previamente comunicados à CONTRATADA com a indicação dos serviços que serão efetuados.

Requisitos Temporais

Após o início da execução do contrato e ao fim de cada mês a contratada deverá, até o 5º dia útil do mês subsequente, apresentar relatório das atividades executadas por meio de Relatório Mensal com detalhamento dos atendimentos e seus custos para análise da equipe de fiscalização e emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP).

Para o prazo de fim da vigência contratual, a equipe de contratação verifica que é oportuno e necessário estabelecer o prazo de 24 meses (conforme itens 9.3.5 e 20.18 do Anexo I da Portaria 6.432/2021), passível de renovações até o limite legal.

O atual contrato tem vigência até o dia 07/05/2023. Assim, a pretensa contratação deve ser consumada com pelo menos 30 dias de antecedência a este prazo, já que após a assinatura do contrato, a empresa deverá iniciar a execução dos serviços em até 30 dias ou no dia subsequente ao fim do contrato atual.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

Os relatórios de atividades executadas deverão ser apresentados em formato digital.

Requisitos de Implantação

O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer após a emissão e aceite da Ordem de Serviço do Contrato concomitantemente com a transferência de conhecimento, durante o Período de Adaptação Operacional.

Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRANTANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos.

Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura da GTI da Ancine e das demais unidades, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

Após o efetivo início da prestação dos serviços, serão estabelecidas “metas iniciais” a serem cumpridas, de forma a permitir ajustes específicos e estabilização do processo, conforme item 12.4, Período de Adaptação, disposto na Portaria SGD/ME Nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

A “meta inicial” será vigente somente para os primeiros 90 (noventa) dias após o efetivo início da prestação do serviço. Após esse período, a CONTRATADA deverá cumprir a “meta definitiva”.

O prazo da meta inicial poderá ser maior que 90 (noventa) dias, quando seu término ocorrer antes do último dia do mês, para que ocorram 3 (três) ciclos completos de aferição da Medição de Resultados.

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

O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado em até 60 (sessenta) dias corridos 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.

Para comprovação de cursos em andamento, será aceita certidão de matrícula ativa da instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.

Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração das ferramentas, softwares e aplicações utilizados para a correta execução contratual. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é de ônus exclusivo da CONTRATADA.

Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá elaborar o Plano Inicial de Execução dos Serviços, contendo:

- Análise das ferramentas indicadas pela CONTRATANTE;
- Plano de Implantação e/ou Adequação da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC;
- Cronograma detalhado de todas as outras atividades a serem executadas pela CONTRATADA.

Requisitos de Transição dos Serviços

A partir do início do Contrato, o acesso às instalações da GTI e demais locais de prestação de serviços será franqueado à CONTRATADA, podendo esta visitar as suas dependências físicas e, juntamente com a atual prestadora de serviços, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade, minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou da sua interrupção.

O Período de Adaptação Operacional terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços.

Neste período, serão estabelecidas “metas iniciais” a serem cumpridas, de forma a permitir ajustes específicos e estabilização do processo, conforme item 12.4, Período de Adaptação, disposto na Portaria SGD/ME Nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

A “meta inicial” será vigente somente para os primeiros 90 (noventa) dias após o efetivo início da prestação do serviço. Após esse período, a CONTRATADA deverá cumprir a “meta definitiva”.

Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando:

- Parametrização do OTRS com novas filias, novos NMS, novos relatórios e todas as informações necessárias para a adequação ao novo contrato;
- Revisão da Ferramenta de Monitoramento, de seus alertas e triggers;
- Implantação do Circuito de Comunicação Dedicado entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
- Revisão e migração de todos os processos já implantados para a Ferramenta de Requisição de Serviços e Gerenciamento de TI;
- Demais atividades definidas neste Termo de Referência a serem executadas pela CONTRATADA.

A Execução dos serviços durante o PTO será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pelo CONTRATANTE, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

Requisitos de Garantia

A garantia para os serviços executados terá o prazo de 03 (três) meses, contado a partir do encerramento das respectivas Ordens de Serviço.

Dentro do período de garantia a contratada se obriga a efetuar qualquer manutenção de caráter corretivo, sem ônus para a Ancine.

O encerramento da Ordem de Serviço pela Ancine 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 a Ancine.

Nos casos de vícios redibitórios (ou ocultos), assim entendidos como aqueles de difícil constatação imediata, o termo inicial da garantia só venha a contar a partir do conhecimento do vício pela administração, conforme art. 26, § 3º, do CDC.

Requisitos de Experiência Profissional

O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado em até 60 (sessenta) dias corridos 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.

A critério da Ancine, poderão ser avaliadas e eventualmente aceitas comprovações adicionais de experiência ou composições de certificações, desde que apresentadas pela contratada de forma fundamentada e justificada, em substituição às indicadas no parágrafo anterior.

Em qualquer um dos casos relacionados no item "Qualificação mínima para a execução dos serviços", poderão ser aceitas certificações ou experiências bem documentadas, avaliadas como equivalentes pela equipe técnica da Ancine, por serem em produto assemelhado ou por evidenciarem longa experiência, ou qualquer outro motivo considerado aceitável, a exclusivo e discricionário critério da Agência.

Quando ocorrer a substituição de profissionais durante a vigência do contrato, a comprovação dos requisitos obrigatórios de qualificação deverá ser efetuada em até 30 (trinta) dias corridos após a alocação do novo profissional.

Requisitos de Formação de Equipe

As exigências especificadas e definidas pela Ancine sobre o horário de funcionamento dos serviços foram feitas com base no histórico dos atendimentos efetuados e nos registros de controle e acompanhamento dos chamados, e refletem a necessidade mínima de atendimento, de maneira ininterrupta, para as quais a prestadora de serviço deverá atendê-las.

O dimensionamento geral das equipes e a alocação dos profissionais dentro das escalas de serviços para a perfeita execução e adequação das atividades serão de responsabilidade da contratada, devendo ser em quantidade suficiente para o cumprimento integral das metas exigidas pela Ancine.

Os profissionais alocados na prestação dos serviços deverão ser parte integrante do quadro de funcionários da contratada, sendo vedada a subcontratação.

É vedado o acúmulo de função para qualquer profissional na execução das atividades escopo desta contratação.

A Ancine poderá, de maneira devidamente motivada, exigir a substituição de qualquer profissional à contratada, caso julgue que a prestação de serviço não atenda as exigências previstas pela Agência.

A contratada deverá alocar o número de profissionais para os serviços em quantidade suficiente para cobrir todo o período em que for executado, observando a jornada de trabalho dos profissionais e o horário de funcionamento do serviço.

Requisitos de Capacitação

A capacitação profissional para execução dos serviços será de responsabilidade da contratada.

A contratada deverá capacitar seus profissionais, às suas expensas, nas áreas de interesse dos serviços, obrigatoriamente e sempre que se fizer necessário, considerando as mudanças de plataforma tecnológica, e de acordo com as orientações da Ancine.

Deverá, ainda, criar a infraestrutura necessária para realizar a capacitação dos seus profissionais alocados na prestação dos serviços, através de treinamentos presenciais e remotos, durante a vigência do contrato.

Deverá desenvolver um plano de capacitação, no qual, no mínimo, 1 profissional de cada perfil esteja plenamente capacitado com as tecnologias vigentes na Ancine, com vistas a garantir que os profissionais alocados na execução dos serviços estejam atualizados quanto às novas tecnologias adotadas e à evolução dos aplicativos em uso.

Deverá ser elaborado “Plano de capacitação” devendo contemplar no mínimo:

- as disciplinas, cronogramas e todas as informações necessárias para a realização do treinamento;
- conteúdos programáticos técnicos, não técnicos, de habilidades comportamentais e motivacionais;
- número de horas propostas, sendo obrigatório o mínimo global de 80 (oitenta) horas anuais;
- um percentual mínimo de 50% (cinquenta) de cursos relacionados a ferramentas utilizadas pela Ancine.

A quantidade de horas de treinamento anual deve englobar ao menos 02 (dois) treinamentos oficiais dos fabricantes de software ou hardware existentes na Ancine.

Caso algum profissional alocado no contrato obtenha alguma certificação relacionada à área de atuação e/ou de interesse da Agência, para fins de apuração, o número de horas do preparatório oficial da certificação poderá ser abatido das horas propostas no plano de capacitação.

A contratada deverá comprovar as horas de treinamento presenciais e/ou remotos, por meio de diplomas ou certificados.

Para cada período anual do contrato, deverá ser elaborado e executado novo Plano de Capacitação.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

Na execução dos serviços de suporte e sustentação de infraestrutura de TI, a contratada deve zelar pela observância às políticas, diretrizes, procedimentos, padrões e modelos para as atividades em execução.

Também, no que couber, na execução dos serviços a contratada deve manter observância às políticas, regulamentações, especificações técnicas e orientações definidos pelos padrões de governo.

Ainda, 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 de Cidadania Digital.

Cada um dos perfis profissionais será responsável por atuar em determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, e somente na sua especialidade, de modo a garantir a observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos.

A incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços deve ser reportada para a Coordenação e Infraestrutura e Segurança e demais áreas indicadas pela Ancine.

Devem ser realizadas todas as atividades típicas de cada especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas.

É obrigatória a participação de reuniões agendadas previamente pela Ancine, quando relativas à qualquer especialidade contratada.

Devem ser comunicados quaisquer incidentes de segurança que coloquem em risco as instalações ou informações da Ancine.

Devem ser produzidos, sempre que demandados, relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos recursos de TI e a projeção da sua utilização.

Devem ser criados, verificados e atualizados os scripts de solução de problemas em cada especialidade.

Devem ser monitorados de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos.

Todas as atividades devem ser executadas em concordância com as políticas de segurança da informação, de acesso, e de infraestrutura de TI da Ancine.

O Preposto, ou seu substituto, deverá estar disponível sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

Requisitos para Execução Contratual

A Execução dos serviços deverá ser iniciada conforme data de início do cronograma de implantação, a ser elaborado após a assinatura do contrato.

A execução do contrato será baseada no modelo onde a CONTRATANTE será responsável pela gestão do Contrato, pelo ateste dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues e a CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços, gestão dos recursos técnicos, e outros necessários à execução das atividades.

Todos os serviços executados deverão estar registrados no Sistema de Gestão de Serviços de TI em uso na Ancine para fins de acompanhamento e avaliação dos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.

O encerramento de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no sistema de gestão de demandas de TI deverá ser precedido de evidência da resolução, com as comprovações do fato de que as atividades ocorreram.

Os usuários da Ancine poderão demandar o atendimento do Service Desk por meio da central telefônica, e-mail ou diretamente no portal de serviços de TI da Ancine.

Central de Atendimento deverá prever em seu processo de atendimento, a possibilidade de realização de “call-back”, ou retorno telefônico aos usuários, para os devidos esclarecimentos das requisições, quando necessário.

As demandas reabertas para o mesmo incidente ou requisição, que tenha sido encerrado inapropriadamente, deverão ser associadas ao registro original, do qual serão contados os prazos originais para conclusão.

Caso a solução de gerenciamento de serviços de TI esteja indisponível, a CONTRATADA também deverá atender às solicitações devidamente registradas em meios alternativos, como e-mail ou qualquer outro meio que evidencie a intenção de uma solicitação de serviços por parte dos integrantes da CONTRATANTE. Deste modo, as solicitações deverão ser imediatamente registradas na solução de gerenciamento de serviços de TI, assim que disponibilidade for normalizada.

12. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

As informações do contrato atual vigente (Contrato 11/2018) de objeto similar ao pretendido nesta contratação serão utilizadas para estimativa do dimensionamento da equipe para atendimento do serviço e cumprimento dos prazos estipulados na contratação.

A tabela com o histórico de chamados encontra-se no Anexo I deste documento, e, a partir desta tabela bruta, foi criada uma nova tabela (Anexo III), relacionando os serviços do atual Catálogo de Serviços, com os Perfis Profissionais a serem contratados.

Somando-se a isto, no item 10 deste Documento, encontra-se o quantitativo de ativos físicos e lógicos de TI da Ancine, a descrição dos serviços críticos e o histórico mensal das chamadas telefônicas.

A seguir encontra-se uma planilha consolidada com as informações de atuais prestadores de serviço dos mesmos objetos a serem contratados, através do contrato 11/2018.

--	--	--

Tipo de Serviço	Função do Profissional	Quantidade
Service Desk (N1)	Atendente N1	5
Service Desk (N1)	Supervisor	1
Service Desk (N1)	Coordenador	1
Service Desk (N1)	Desenvolvedor OTRS	1
Técnico de Suporte (N2)	Técnico de Suporte Presencial/Remoto	3
Técnico de Suporte (N2)	Técnico de Suporte Remoto	8
Monitoramento	Operador	2
Monitoramento	Coordenador	1
Banco de Dados	Administrador de Banco de Dados	2
Sistemas Operacionais	Analista de Infraestrutura	4
Rede de Dados e Segurança	Especialista em Rede de Dados e Segurança	2
Devops	Analista Devops	1
Coordenação de Infraestrutura	Coordenador	1
Total		32

Para a nova contratação, devido à lições aprendidas no contrato vigente, serão especificados alguns perfis profissionais diferentes e necessários ao pleno funcionamento e melhoria contínua da infraestrutura de TI da Agência, bem como foi identificado que a contratação dar-se-á por grupos distintos, podendo mais de uma empresa ser adjudicada em diferentes serviços.

Com os dados extraídos do histórico de chamados, foram feitas as seguintes conjecturas (cerca de 4 anos de chamados, contando metade do ano de 2018 e metade do ano de 2022):

Obs¹.: para obter a quantidade de profissionais, em cada perfil, foi aplicada a seguinte fórmula: média mensal de chamados / 30 (quantidade de dias do mês) / 2,5 (capacidade de atendimento de chamados diária para cada profissional)

Obs².: esta conta leva em consideração o horário padrão de atendimento entre 8:00 e 20:00 h.

Obs³.: tal estimativa não é vinculante, a Contratada tem total liberdade para adequar sua equipe conforme necessidade.

- Perfil Administrador de banco de dados Pleno

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	57	24	70	3	4
Total	158				

Diante da média de chamados anual de 39,5, com pouco mais de 3 chamados ao mês, torna-se necessário 0,1 profissionais por mês.

Porém, neste contrato, há a previsão de multiplicação dos chamados para até 2,5 vezes o patamar atual, uma vez que serviços de Banco de Dados prestados pela Coordenação de Desenvolvimento de Soluções serão incorporados nesta contratação. Desta forma, serão necessários 0,25 profissionais.

- Perfil Administrador de banco de dados Sênior

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	40	146	77	83	43
Total	389				

Diante da média de chamados anual de 97,25, com pouco mais de 8 chamados ao mês, torna-se necessário 0,1 profissionais por mês.

Porém, neste contrato, há a previsão de multiplicação dos chamados para até 5 vezes o patamar atual, uma vez que serviços de Banco de Dados prestados pela Coordenação de Desenvolvimento de Soluções serão incorporados nesta contratação. Desta forma, serão necessários 0,5 profissionais.

- Perfil Administrador de sistemas operacionais Júnior

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	1138	3150	1932	1695	617
Total	7991				

Diante da média de chamados anual de 1997,75, com pouco mais de 166 chamados ao mês, torna-se necessário 2,25 profissionais por mês.

- Perfil Administrador de sistemas operacionais Pleno

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	1958	3012	2204	1553	695
Total	9062				

Diante da média de chamados anual de 2265,5, com pouco mais de 188 chamados ao mês, torna-se necessário 2,5 profissionais.

- Perfil Administrador de sistemas operacionais Sênior

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	86	117	14	8	3
Total	228				

Diante da média de chamados anual de 57, com pouco mais de 4 chamados ao mês, torna-se necessário 0,1 profissionais.

Porém, devido a alguns projetos que a Ancine deseja implementar, e que não puderam ser executados no atual contrato, este número será aumentado para 0,4 profissionais.

- Perfil Administrador em Segurança da Informação Pleno

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	120	114	749	247	97
Total	1327				

Diante da média de chamados anual de 331,75, com pouco mais de 27 chamados ao mês, torna-se necessário 0,5 profissionais.

Porém, uma vez que será dado um enfoque maior em Segurança da Informação nesta contratação, aumentando o escopo de sua atuação na Ancine, serão necessários 0,6 profissionais.

- Perfil Administrador em segurança da informação Sênior

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	28	62	32	27	8
Total	157				

Diante da média de chamados anual de 39,25, com pouco mais de 3 chamados ao mês, torna-se necessário 0,1 profissionais.

Porém, uma vez que será dado um enfoque maior em Segurança da Informação nesta contratação, aumentando o escopo de sua atuação na Ancine, será necessário 0,5 profissional.

- Perfil Analista de redes e de comunicação de dados Junior

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	306	610	238	299	121
Total	1574				

Diante da média de chamados anual de 393,5, com pouco mais de 32 chamados ao mês, torna-se necessário 0,4 profissionais.

- Analista de suporte computacional Junior (Operação - Escritório Brasília)

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	13	9	8	13	3
Total	46				

Diante da média de chamados anual de 11,5, com pouco menos de 1 chamados ao mês, torna-se necessário 0,1 profissionais.

- Perfil Analista de redes e de comunicação de dados Sênior

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	86	125	61	49	28
Total	349				

Diante da média de chamados anual de 87,25, com pouco mais de 7 chamados ao mês, torna-se necessário 0,1 profissionais.

- Perfil Administrador de sistemas operacionais Sênior (Devops)

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	1255	2228	1811	1608	733
Total	7635				

Diante da média de chamados anual de 1908,75, com pouco mais de 159 chamados ao mês, torna-se necessário 2 profissionais.

Porém será criado mais um perfil, de nível Pleno, para atender os chamados com menos complexidade, que são cerca de 30% destes. Portanto será necessário 0,6 profissionais

- Perfil Administrador de sistemas operacionais Pleno (Devops)

Para este perfil está sendo utilizado o mesmo histórico do Analista de suporte computacional Sênior (Devops), porém absorvendo somente 70% dos chamados. Portanto serão necessários 1,25 profissionais.

- Perfil Analista de suporte computacional Sênior (Hiperconvergência)

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	848	860	282	110	67
Total	2167				

Diante da média de chamados anual de 541,75, com pouco mais de 45 chamados ao mês, torna-se necessário 0,75 profissionais.

Porém será criado mais um perfil, de nível Pleno, para atender os chamados com menos complexidade, que são cerca de 30% destes. Portanto será necessário 0,25 profissionais

- Perfil Analista de suporte computacional Pleno (Hiperconvergência)

Para este perfil está sendo utilizado o mesmo histórico do Analista de suporte computacional Sênior (Hiperconvergência), porém absorvendo somente 70% dos chamados. Portanto serão necessários 0,5 profissionais.

- Perfil Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	137	529	758	705	250
Total	2379				

Diante da média de chamados anual de 594,75, com pouco mais de 49 chamados ao mês, torna-se necessário 0,4 profissionais.

Obs.: para este profissional, entende-se que é possível o atendimento de 4 solicitações por dia.

- Perfil Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	11445	20131	12663	10037	5126
Total	59402				

Tal perfil profissional, além de chamados de orientação (casos da tabela acima) também classifica e prioriza todos os chamados. Portanto este perfil terá o seguinte cálculo para sua quantificação de profissionais:

Total de Chamados / 48 (total de meses) / 30 (dias no mês) / 13 (total de chamados por atendente)

Diante da fórmula acima, tem-se a necessidade de 3 profissionais.

- Perfil Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	40	23	6	13	38
Total	120				

Do total descrito acima na tabela, foram adicionados 20% dos chamados do perfil "Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno", pois acredita-se que este perfil realizará boa parte dos chamados de média complexidades que possam ser resolvidos remotamente. Desta forma, tem-se o total de 4373,2 chamados.

Diante da média de chamados anual de 1093,3, com pouco mais de 91 chamados ao mês, torna-se necessário 1,5 profissionais.

- Perfil Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	4855	7476	3984	3056	1984
Total	21266				

Do total descrito acima na tabela foram retirados 20% dos chamados, uma vez que foram transferidos para o perfil "Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno", já que este poderá resolver remotamente estes chamados de média complexidade.

Além disso, devido à média/baixa complexidade da maioria das solicitações de serviço deste perfil, foi utilizada a seguinte fórmula para o cálculo de profissionais:

média mensal de chamados / 30 (quantidade de dias do mês) / **5** (quantidade de chamados diária para cada profissional)

Diante da média de chamados anual de 4253,2, com pouco mais de 354 chamados ao mês, torna-se necessário 2,5 profissionais.

- Perfil Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno (Escritório Brasília)

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	391	305	102	109	32
Total	939				

Diante da média de chamados anual de 234,75 com pouco mais de 19 chamados ao mês, torna-se necessário 0,2 profissionais.

- Perfil Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior

Ano	2018	2019	2020	2021	2022
Qtd Chamados	520	859	180	34	19
Total	1612				

Diante da média de chamados anual de 403, com pouco mais de 33 chamados ao mês, torna-se necessário 0,75 profissionais.

Devido à alta complexidade da maioria das solicitações de serviço deste perfil, foi utilizada a seguinte fórmula para o cálculo de profissionais:

média mensal de chamados / 30 (quantidade de dias do mês) / 1,5 (quantidade de chamados diária para cada profissional)

- Perfil Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação

Este é um perfil que não existe na estrutura atual de prestação de serviços da Ancine.

Considera-se que é uma figura essencial tanto para a administração dos serviços de Atendimento a Usuário e Central de Serviços, quanto para as diversas atividades relacionadas ao perfil.

Desta forma, entende-se que 1 profissional é uma quantidade adequada.

- Perfil Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação

Este é um perfil que não existe na estrutura atual de prestação de serviços da Ancine.

Considera-se que é uma figura essencial tanto para a administração dos serviços de Suporte à Infraestrutura, quanto para as diversas atividades relacionadas ao perfil.

Desta forma, entende-se que 1 profissional é uma quantidade adequada.

- Perfil Gerente de segurança da informação

Este é um perfil (e um serviço) que não existe na estrutura atual de prestação de serviços da Ancine.

Apesar de considerar que é uma figura essencial tanto para a administração dos serviços de Segurança da Informação, quanto para as diversas atividades relacionadas ao perfil, a equipe a ser coordenada é relativamente pequena.

Desta forma, entende-se que 0,5 profissionais é uma quantidade adequada.

De posse dos dados acima e considerando as expectativas abaixo listadas, têm-se o quadro desejado de profissionais para a Agência Nacional do Cinema:

- Deseja-se que a Ancine tenha mais possibilidades de personalização do Sistema de Controle de Solicitações (OTRS);
- Deseja-se um melhor monitoramento de todos os serviços e sistemas da Ancine;
- Deseja-se uma maior proatividade frente a problemas vindouros;
- Deseja-se um nível mínimo de propostas de melhoria do ambiente.
- Deseja-se um nível mínimo de possibilidade de implantação de melhorias no ambiente.

Categoria de Serviços	Perfil Profissional	Quantidade de Profissionais
Supervisão de Atendimento ao Usuário	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1
Atendimento Remoto ao Usuário e Ponto Único de Contato (Atendimento Nível 1)	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	3
	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	1,5
Suporte Técnico Remoto e Presencial ao Usuário (Atendimento Nível 2)	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	2,5
	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno (Escritório Brasília)	0,2
	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	0,75
Monitoramento 24x7 de Ambiente de TIC	Analista de Suporte Computacional Sênior (Monitoramento)	0,4

Supervisão da sustentação de infraestrutura	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1
Administração de Soluções de Hiperconvergência e Backup	Analista de suporte computacional Pleno (Hiperconvergência)	0,5
	Analista de suporte computacional Sênior (Hiperconvergência)	0,25
Administração de Ambiente DEVOPS	Administrador de sistemas operacionais Pleno (Devops)	1,25
	Administrador de sistemas operacionais Sênior (Devops)	0,6
Administração de Redes de Comunicação de Dados	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	0,4
	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	0,1
Segurança da Informação	Gerente de segurança da informação	0,5
	Administrador em segurança da informação Pleno	0,6
	Administrador em segurança da informação Sênior	0,5
Administração de Sistemas Operacionais, Serviços Corporativos e Serviços em Nuvem	Administrador de sistemas operacionais Júnior	2,25
	Administrador de sistemas operacionais Pleno	2,5
	Administrador de sistemas operacionais Sênior	0,4
Administração de bancos de dados	Administrador de banco de dados Pleno	0,25
	Administrador de banco de dados Sênior	0,5
Administração de Ambiente de Datacenter e de Equipamentos de TIC	Analista de suporte computacional Júnior (Operação)	0,6
	Analista de suporte computacional Júnior (Operação - Escritório Brasília)	0,1

13. Requisitos dos Perfis Profissionais

GERENTE DE SUPORTE TÉCNICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação é o responsável por toda a equipe e atendimentos de N1 e N2, observando às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão de Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação.

Também é responsável por supervisionar a performance operacional do atendimento. Além de ser o ponto focal para assuntos afeitos a N1 e N2 com a fiscalização contratual.

Atribuições específicas:

- Supervisionar a execução das atividades de N1 e N2, visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
- Elaborar os relatórios e acompanhar o desenvolvimento por meio de monitoramentos, feedbacks, índices de desempenho, avaliações e campanhas motivacionais.
- Reportar à equipe sobre os novos procedimentos e realizar as mudanças nas especificações dos processos, produtos, sistemas e fluxos.
- Estabelecer e acompanhar as normas de desempenho de atendimento aos clientes.

- Manutenção e boas práticas no uso do ITSM, incluindo sua configuração e parametrização sempre que demandado pela Ancine.
- Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI;
- 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;
- Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos;
- Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC;
- Propor melhorias nos fluxos de serviços, de atendimentos, do ITSM, e de qualquer outro assunto afeito à prestação de serviços de N1 e N2.
- Certificar a manutenção da base de conhecimento atualizada e dentro das melhores práticas.
- Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
- Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
- Reportar à Ancine as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.
- Apoiar na elaboração de normas e documentação previstas no ITIL v3 foundation ou superior.
- Administrar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma.
- Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais áreas especializadas de TI e com a equipe gestora da GTI.
- Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento.
- Apoiar a GTI na gestão do catálogo de serviços de TI, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.
- Realizar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
- Participar de reuniões periódicas com representantes da Ancine para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TI.
- Revisar e atualizar procedimentos operacionais.
- Definir e atualizar os scripts de atendimento N1 e N2 ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado.
- Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando à Ancine novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
- Estruturar e manter continuamente a base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas.
- Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.
- Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários.
- Garantir que todos os serviços sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pela Ancine em conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL – Information Technology Infrastructure Library, versão 3, revisão 2011 e ISO/IEC 20.000.
- Acompanhar ordens de serviços, garantindo que a Ancine está sendo informada sobre o andamento das mesmas.
- Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários da Ancine.
- Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais alocados nas áreas especializadas.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, no caso de necessidade da Ancine, previamente acordada, ou de atendimento a serviços críticos, estes dias e horários poderão ser estendidos.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 8 (oito) anos na área de Tecnologia da Informação e de 5 (três) anos na Coordenação de equipes de TI.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação, ou qualquer formação de nível superior com Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação ou Gerenciamento de Projetos (carga horária mínima de 360 horas).
- Possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (ProjectManagement Institute), com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.
- Possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC, com no mínimo 40 (quarenta) horas.
- Possuir, obrigatoriamente, ITIL intermediário OSA - Suporte e Análise Operacional;

- Possuir, ao menos, uma das seguintes certificações:
 - ITIL intermediário PPO - Planejamento, proteção e otimização;
 - ITIL intermediário RCV - Release, Controle e Validação;
 - ITIL intermediário SOA - Ofertas e acordos de serviços;
 - ISO 20000;
 - HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL).

TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO JUNIOR

O Service Desk é o ponto único de contato entre a Gerência de Tecnologia da Informação da Ancine e as demais áreas de atendimento, provendo atendimento em primeiro nível com registro de solicitações de serviços, reporte de falhas e esclarecimento de dúvidas referente aos serviços ofertados. Todas as atividades do Service Desk devem estar de acordo com os processos de gerenciamento de serviços de TIC, políticas e normas da Ancine e os processos internos do Service Desk, e esse serviço deverá ser executado remotamente.

O atendimento ao usuário nível I consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários dos serviços de TI da Ancine, responsável pelo restabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, prestando informações, registrando solicitações, categorizando, priorizando e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições, incidentes e problemas para os níveis seguintes.

Atribuições específicas:

- A atuação do Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Junior é relativa, principalmente, à recepção de todas as solicitações de serviço, sua categorização, classificação, priorização e escalção, podendo resolver chamados de orientação em geral.
- Deve manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas.
- Deve acompanhar as demandas encaminhadas para o suporte e garantia de equipamentos ou soluções de TI abertos, reportando o andamento e acompanhando os prazos definidos pela Ancine.
- Deve acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (followup).
- Deve identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação.
- Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.
- Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas e aplicativos.
- Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
- Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte nível I sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.
- Realizar acompanhamento de pós-atendimento junto aos usuários de soluções de TIC, visando averiguar o nível de satisfação com os serviços prestados pela central de atendimento.

Disponibilidade:

- Este perfil deverá estar disponível para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, nos dias úteis.

Qualificação técnica:

- Ensino médio técnico em informática ou curso técnico em informática completo em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, ou curso superior em andamento ou concluído na área de informática em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.
- Conhecimento em boas práticas do modelo ITIL v3 ou superior, comprovado por certificado de algum curso.
- Experiência mínima de 1 (um) ano na área de Tecnologia da Informação.

TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PLENO

O técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação pleno tem como atribuição principal atuar em atendimentos à usuários de baixa/média complexidade que possam ser resolvidos remotamente. Tais como: instalações/desinstalações /atualizações de software, instalações ou atualizações de drivers, atualização de sistema operacional, entre outros.

Atribuições específicas:

- Deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas.
- Realizar o atendimento das solicitações dos usuários que sejam de competência do primeiro nível, ou seja, as solicitações que puderem ser atendidas de forma remota, tais como a alteração de configurações, a instalação de softwares e a verificação de falhas.
- Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução das requisições e dos incidentes.
- Apoiar os usuários em softwares de escritórios e em sistemas institucionais da Ancine, bem como verificar, analisar e corrigir problemas de acesso, e-mail, rede de dados, estação de trabalho, dentre outros.

Disponibilidade:

- Este perfil deverá estar disponível para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, nos dias úteis.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 3 (dois) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Curso Técnico em Informática ou Nível superior cursando/completo na área de Tecnologia da Informação.
- Certificação Microsoft 365 Certified: Administrador Associado de Desktop Moderno.

TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA PLENO

O técnico em manutenção de equipamentos de informática pleno deverá atuar no suporte remoto/presencial ao usuário, realizando instalações de equipamentos (e softwares) de TI utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos e outros dispositivos ligados a TI). Sua atuação poderá ser presencial em todos os casos em que não seja possível a atuação remota.

Atribuições específicas:

- Prestar serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realizar manutenções corretivas e preventivas no parque de equipamentos de TI.
- Preparar equipamentos de TI para distribuição.
- Acompanhar reuniões e eventos presenciais onde se faça necessária a presença de um técnico de TI.
- Acompanhar presencialmente o atendimento de fornecedores externos a bens de TI ligados a usuários (que não sejam de Infraestrutura).
- Realizar remanejamentos de bens de TI entre salas.
- Acompanhar a movimentação de bens de TI entre localidades distintas (na mesma cidade).
- Realizar a configuração e formatação de microcomputadores e notebooks.
- Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente.
- Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho da Ancine.
- Auxiliar no inventário de bens de TI.

- Encerrar as requisições de serviço e incidentes corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.
- Realizar a elaboração de Laudos Técnicos de Equipamentos de TIC na devolução destes pelos usuários da Ancine.

Disponibilidade:

- Este perfil deverá estar disponível para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, nos dias úteis. Porém, no caso de necessidade da Ancine, previamente acordada, ou de atendimento a serviços críticos, estes dias e horários poderão ser estendidos.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 3 (três) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Possuir Curso Técnico em Informática ou Nível superior cursando/completo na área de Tecnologia da Informação.
- Certificação Microsoft 365 Certified: Administrador Associado de Desktop Moderno

TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA SÊNIOR

O técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior deverá atuar no suporte remoto/presencial em solicitações de falha de hardware e/ou software de bens de TI de usuários da Ancine, além de atuar em configurações avançadas do Sistema Operacional ou softwares aplicativos.. Também será responsável por atendimentos mais sensíveis (críticos) a usuários, como atendimentos a Diretores e outras autoridades.

Atribuições específicas:

- Promover testes de instalação de novas aplicações.
- Criar manuais de uso para auxílio de usuários.
- Criar procedimentos operacionais para atendimentos de N1 e N2.
- Criar imagens padronizadas de Sistema Operacional conforme diretrizes da Ancine.
- Encerrar as requisições de serviço e incidentes corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.
- Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pela Ancine.
- Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática).

Disponibilidade:

- Este perfil deverá estar disponível para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, nos dias úteis. Porém, no caso de necessidade da Ancine, previamente acordada, ou de atendimento a serviços críticos, estes dias e horários poderão ser estendidos.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Possuir Curso Técnico em Informática ou Nível superior cursando/completo na área de Tecnologia da Informação.
- Certificação Microsoft 365 Certified: Administrador Associado de Desktop Moderno;
- Certificação ITIL v3 Foundation ou superior.

GERENTE DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O gerente de infraestrutura de tecnologia da informação é a figura responsável por coordenar todos os perfis de atendimento de sustentação de infraestrutura, observando às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão de Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação.. Além disso, ele atua como uma ponte entre a fiscalização contratual e o atendimento dos serviços.

Também é responsável por supervisionar a performance operacional dos atendimentos de sustentação e do monitoramento do ambiente.

Atribuições específicas:

- Supervisionar a execução das atividades de N3 e Monitoramento, visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
- Alertar a fiscalização contratual sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas.
- Elaborar os relatórios e acompanhar o desenvolvimento por meio de monitoramentos, feedbacks, índices de desempenho, avaliações e campanhas motivacionais.
- Reportar à equipe sobre os novos procedimentos e realizar as mudanças nas especificações dos processos, produtos, sistemas e fluxos.
- Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software).
- Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as áreas especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.
- Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta.
- Elaborar recomendações para implementar mudanças.
- Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TIC, e controlar o seu fluxo de aprovação. Obter e registrar o feedback do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas.
- Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TIC.
- Controlar as mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TIC.
- Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
- Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
- Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.
- Apoiar a equipe de gestão de serviços da Ancine na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).
- Centralizar e coordenar a comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à fiscalização contratual da Ancine.
- Centralizar, administrar e priorizar todas as requisições de mudança (RFC -Requests for Change) encaminhadas pela área de desenvolvimento de sistemas.
- Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços da Ancine, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.
- Apoiar a elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc.
- Apoiar na elaboração de normas e documentação previstas no ITIL v3 Foundation ou superior.
- Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido, para os ambientes de homologação e de produção.
- Organizar reuniões, orientando as equipes envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.
- Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pela Ancine que serão envolvidos nos processos de mudanças.
- Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.
- Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
- Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação etc.).
- Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.
- Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a Requisições Planejadas etc.

- Obter da equipe de gestão de serviços da Ancine informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários.
- Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários da Ancine.
- Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos “status” estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.
- Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
- Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais áreas especializadas de TI.
- Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento.
- Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, gestão da capacidade e da disponibilidade do ambiente e dos serviços de TIC.
- Apoiar a GTI na gestão do catálogo de serviços de TI, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.
- Apoiar a GTI na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
- Realizar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
- Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TI da Ancine.
- Obter e coletar todas as informações necessárias ao controle e supervisão do ambiente de TI.
- Acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.
- Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
- Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TI.
- Participar de reuniões periódicas com representantes da Ancine para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TI.
- Revisar e atualizar procedimentos operacionais.
- Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações da contratante;
- Estruturar e manter continuamente a base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas.
- Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais alocados nas áreas especializadas.
- Identificar, propor e apoiar a execução de melhorias na Infraestrutura Física do Datacenter da Ancine, incluindo automação, ar-condicionado, elétrica, geradores e sistema de combate a incêndio.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 8 (oito) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Pelo menos 5 (cinco) anos em condução e acompanhamento de projetos de TI e na Coordenação de equipes de TI.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação ou Gerenciamento de Projetos (carga-horária mínima de 360 horas).
- Certificação ITIL intermediário OSA - Suporte e Análise Operacional.
- Possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (ProjectManagement Institute), com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.
- Possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC, com no mínimo 40 (quarenta) horas.
- Possuir, ao menos, uma das seguintes certificações:
 - ITIL intermediário PPO - Planejamento, proteção e otimização;
 - ISO 20000;

- ISO 27001;
- Privacy and Data Protection Foundation;
- HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL).

ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL PLENO (HIPERCONVERGÊNCIA)

O analista de suporte computacional pleno (hiperconvergência) é responsável por todas as solicitações e serviços de complexidade média/baixa relativos à hiperconvergência. Dentro deste ambiente de Hiperconvergência (fornecedor Nutanix) encontram-se os serviços de Backup, Storage e Virtualização, com todos estes sendo responsabilidades deste perfil também.

Atribuições específicas:

- Verificar a realização de backup do sistema através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações.
- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções aplicadas.
- Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software etc.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- Executar testes de restauração de dados e sistemas completos periódicos.
- Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pela Ancine.
- Criar, editar e remover LUNs, Volumes, Agregações, Zones do ambiente de armazenamento de dados.
- Administrar e configurar os volumes NFS, CIFS.XIV. 22
- Acionar suporte/ garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/ fabricantes.
- Analisar o log collector do Nutanix
- Utilizar o Portal de Suporte da Nutanix para abertura de chamados e consulta à base de conhecimento.
- Realizar medidas de desempenho utilizando o Nutanix tools.
- Monitorar o desempenho de máquinas virtuais.
- Criar relatórios customizados sobre o ambiente de hiperconvergência.
- Prover informações sobre carga de trabalho de cada máquina virtual.
- Atribuir interfaces de rede a máquinas virtuais.
- Configurar o Data Protection em uma máquina virtual no ambiente Nutanix.
- Identificar e aplicar políticas de retenção.
- Definir Storage Pool e Storage Container no ambiente Nutanix.
- Configurar Volume Group no ambiente Nutanix.
- Gerenciar o repositório de imagens do Prism Central.
- Participar de reuniões junto à Ancine para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
- Confeccionar relatório mensal de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 3 (três) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades atinentes à Hiperconvergência.
- Certificação Nutanix Certified Associate (NCA)

ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL SÊNIOR (HIPERCONVERGÊNCIA)

O analista de suporte computacional sênior (hiperconvergência) é responsável por todas as solicitações e serviços de complexidade alta relativos à hiperconvergência, bem como solicitações referentes à falha nos serviços. Além disso, também é responsável pela implantação de novos serviços ou sistemas neste escopo. Dentro deste ambiente de Hiperconvergência (fornecedor Nutanix) encontram-se os serviços de Backup, Storage e Virtualização (AHV e VMWare), com todos estes sendo responsabilidades deste perfil também.

Atribuições específicas:

- Administrar solução de Backup da Ancine ou outra que venha a implementar, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas outras atividades referentes a backup.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de falhas.
- Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade.
- Apoiar a instalação e configuração da solução de Backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e suas dependências, e no ambiente de Virtualização e garantir o seu correto funcionamento.
- Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.
- Configurar e administrar os dados armazenados da Ancine, através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados.
- Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados ou equipamentos que a contratante venha a utilizar para armazenamento de dados.
- Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados e hiperconvergência.
- Administrar os snapshots e checkpoints storages.
- Analisar o log collector do Nutanix
- Utilizar o Portal de Suporte da Nutanix para abertura de chamados e consulta à base de conhecimento.
- Realizar medidas de desempenho utilizando o Nutanix tools.
- Monitorar o desempenho de máquinas virtuais.
- Criar relatórios customizados sobre o ambiente de hiperconvergência.
- Prover informações sobre carga de trabalho de cada máquina virtual.
- Atribuir interfaces de rede a máquinas virtuais.
- Configurar o Data Protection em uma máquina virtual no ambiente Nutanix.
- Identificar e aplicar políticas de retenção.
- Definir storage pool e storage container no ambiente Nutanix.
- Configurar Volume Group no ambiente Nutanix.
- Gerenciar o repositório de imagens do Prism Central.
- Participar de reuniões junto à Ancine para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
- Confeccionar relatório mensal de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados.
- Configurar cluster
- Gerenciar operacoes em nós do cluster Nutanix
- Configurar RBAC
- Instalar certificados SSL
- Gerenciar usuários
- Configurar rede, incluindo aplicação de microsegmentação.
- Realizar configuração, deploy e migração de VM
- Configurar Affinity Rules
- Definir e configurar Volumes Nutanix
- Criar, configurar e manter Nutanix Files e Nutanix Object
- Configurar e testar alta disponibilidade de VM
- Realizar upgrades e instalar atualizações e patches de segurança de ambientes Nutanix
- Instalar, recuperar e realizar upgrades de licenças Nutanix
- Realizar upgrade de firmware de equipamentos Nutanix
- Atualizar desempenho de cluster e de storage
- Realizar troubleshoot de problemas de desempenho em ambiente Nutanix e Storage

- Realizar troubleshoot de problemas de conectividade
- Validar configurações de Disaster Recovery
- Configurar Protection Domain
- Realizar otimização de desempenho para uma carga de trabalho específica

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível, independente do dia e horário.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em ambiente de virtualização
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades atinentes à backup.
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades atinentes à hiperconvergência.
- Certificação Nutanix Certified Master- Multicloud Infrastructure (NCM-MCI)

ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS PLENO (DEVOPS)

O administrador de sistemas operacionais pleno (Devops) é o responsável pelo atendimento de solicitações de média/baixa complexidade relativas a servidores de aplicação e sistemas e serviços que sustentem aplicações da Ancine.

Atribuições específicas:

- Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações do DataCenter, inclusive os relativos ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE.
- Realizar o deploy, a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas.
- Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC na infraestrutura do DataCenter.
- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- Monitorar e gerenciar a performance dos servidores de aplicação.
- Atualizar os servidores de aplicação sustentados em ambientes de produção, homologação e testes.
- Apoiar processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória etc.
- Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 3 (três) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 1 (um) ano desenvolvendo funções Devops.

ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS SÊNIOR (DEVOPS)

O administrador de sistemas operacionais sênior (Devops) é o responsável pelo atendimento de solicitações de alta complexidade relativas a servidores de aplicação e sistemas e serviços que sustentem aplicações da Ancine, além de solicitações de falha. Também é responsável pela implantação de novos sistemas ou serviços de sua área de escopo.

Atribuições específicas:

- Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs).
- Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento das aplicações.
- Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações.
- Fornecer informações e relatórios sobre a utilização e situação das aplicações.
- Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
- Analisar periodicamente os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação.
- Desenvolver rotinas e scripts voltados à continuidade das aplicações.
- Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e às aplicações.
- Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.
- Suportar o funcionamento de aplicações WEB desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python ou outras utilizadas no ambiente da Ancine e outros servidores de aplicação que forem instalados no ambiente.
- Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss ou outros utilizados pela Ancine.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas.
- Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos softwares aplicativos e de middleware (CASpool, Queue Managers, HTTP/HTTPS servers, Java Application Servers) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.
- Instalar, configurar e manter os softwares de apoio utilizados pela Ancine, tais como os sistemas de controle de versão (CVS, SVN, GIT), sistema de automação de build (Ex: Jenkins), sistema de gestão de qualidade de código (Ex: Sonar), sistema de gestão de repositório (Ex: Artifactory/Maven), sistemas de controle de tarefas (Ex: Mantis, Redmine), sistema de controle de documentação (Ex: wiki), sistema de gerenciamento de projetos (Ex: Gepnet, project), dentre outros.
- Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado.
- Participar de reuniões junto à Ancine para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 3 (três) ano desenvolvendo funções Devops.

ANALISTA DE REDES E DE COMUNICAÇÃO DE DADOS JUNIOR

O analista de redes e de comunicação de dados junior é o responsável por qualquer intervenção física na rede lógica da Ancine, seja com ou sem cabos. Será responsável por montar switches, organizar cabos, confeccionar cabos, entre outros.

Atribuições específicas:

- Instalar, substituir e manter ativos de rede tais como switches e roteadores, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação.
- Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar configurações ou solucionar incidentes.
- Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização de patch cords em racks, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 1 (um) ano na área de Tecnologia da Informação.
- Ensino médio completo e conhecimento técnico em informática, ou curso superior em andamento ou concluído na área de informática em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação;

ANALISTA DE REDES E DE COMUNICAÇÃO DE DADOS SENIOR

O analista de redes e de comunicação de dados sênior é o responsável pela configuração, manutenção e correção de problemas na rede lógica da Ancine. Ele atuará em todas as falhas graves.

Atribuições específicas:

- Configurar e administrar as redes LAN / MAN / WAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados da Ancine.
- Apoiar o gerenciamento de enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet e MPLS.
- Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância.
- Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.
- Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias.
- Subsidiar os servidores da Ancine na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes.
- Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.
- Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede.
- Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.
- Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades da Ancine.
- Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 3 (três) anos em administração de ambiente de rede IP, roteadores, switches, redes wireless, endereçamento e roteamento IP.
- Certificação CCNP

ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS PLENO

O administrador de banco de dados pleno é responsável por realizar solicitações de média/baixa complexidade relativas a Bancos de Dados.

Atribuições específicas:

- Executar consultas de validação de dados no SGBD.
- Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade da Ancine.
- Executar cargas de dados nos SGBD de produção e homologação, a partir de requisição da Ancine.
- Instalar patches e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais áreas especializadas envolvidas.
- Manter os SGBD em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
- Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações da Ancine.
- Elaborar e executar scripts, jobs e demais tarefas relacionadas com a administração de bancos de dados.
- Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software.
- Análise diária dos SGBD's, utilizando o Enterprise Manager ou outra ferramenta de monitoramento, efetuando análise de consultas que porventura não estejam com o desempenho adequado, monitorando todo o ambiente de SGBD's e atuando de forma proativa na resolução dos problemas encontrados.
- Gerenciamento da disponibilidade e performance (tuning) de banco de dados. Análise e correção dos planos de execução de comandos DML para otimização do desempenho em esquemas OLTP e OLAP.
- Instalar, configurar e manter funcionalidade Oracle APEX, de acordo com as boas práticas orientação e documentação da Oracle.
- Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento do SGBD, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados.
- Manter toda a documentação relacionada aos SGBD's e Oracle APEX.
- Efetuar consultas as bases de conhecimento do My Oracle Support.
- Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados.
- Apoiar as equipes de desenvolvimento com atividades relacionadas ao banco de dados durante todo o ciclo de vida de seus produtos.
- Apoiar na investigação de incidentes com banco de dados de forma proativa.
- Atuar como consultor para o negócio em questões de engenharia de banco de dados.
- Atuar e/ou apoiar na implantação e manutenção de ambientes de banco de dados para testes, disponibilizados de forma automatizada com práticas Devops.
- Priorizar a automação nas entregas realizadas.
- Validar scripts candidatos a promoção para ambiente produtivo dos SGBD's em liquibase, a fim de verificar as boas práticas, normas, padrões e orientações a respeito de deployment em produção utilizando a referida ferramenta.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 3 (três) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 01 (um) ano nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados suportados pelas plataformas Oracle, SQL Server, Postgres SQL, MySQL, REDIS ou quaisquer outro SGBD adotado pela Ancine.
- Experiência com Metodologias Ágeis.
- Experiência em ferramentas de backup físico como RMAN, Barman, etc.
- Experiência em ferramentas de Disaster Recovery, como Dataguard, etc.
- Experiência em ferramentas de monitoramento e análise de ambiente, como, Enterprise Manager, Prometheus/Grafana, etc.
- Conhecimentos de SQL e PL/SQL.
- Conhecimentos em PL/pgSQL.
- Conhecimentos em Linux e Shell Script.
- Conhecimentos de banco de dados não relacionais (NoSQL), como MongoDB e Elastic Search.
- Conhecimentos em Instalação e configuração da funcionalidade Oracle APEX.
- Conhecimentos em administração de banco de dados de alta disponibilidade (RAC).
- Conhecimentos em bancos de dados em contêineres para ambientes de testes.
- Conhecimentos em ferramenta Git (Ex: Gitlab).
- Conhecimentos em versionamento de objetos de banco de dados com Liquibase.
- Conhecimentos de práticas DEVOPS para disponibilização automatizada de ambientes de testes para equipe de desenvolvimento.
- Possuir certificação Oracle Database Administration Certified Professional

ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS SÊNIOR

O administrador de banco de dados sênior é responsável por realizar solicitações de alta complexidade relativas a Bancos de Dados, bem como solucionar falhas em SGDBs, atuando também na Engenharia de Confiabilidade de Banco de Dados (DBRE).

Atribuições específicas:

- Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos, de acordo com as boas práticas orientação e documentação da Oracle, atuando com administração de toda infraestrutura de banco de dados, migrações de banco de dados, upgrades de versão, aplicações de Patches e Performance Tuning.
- Subsidiar a Ancine quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) existentes no ambiente.
- Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança da Ancine.
- Instalar, configurar e manter funcionalidade Oracle APEX, de acordo com as boas práticas orientação e documentação da Oracle.
- Utilizar ferramentas de manutenção como RMAN, Dataguard e Enterprise Manager.
- Análise diária dos SGBD's, utilizando o Enterprise Manager ou outra ferramenta de monitoramento, efetuando análise de consultas que porventura não estejam com o desempenho adequado, monitorando todo o ambiente de SGBD's e atuando de forma proativa nos resolução dos problemas encontrados.
- Manter os SGBD em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
- Manutenção das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBD's, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pela Ancine.
- Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações da Ancine.
- Criar e manter Oracle Wallet.
- Instalar e configurar certificados no Oracle Wallet.

- Monitorar diariamente consultas SQL lentas e de longa operação, verificando o tempo de resposta das mesmas e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's em esquemas OLTP e OLAP.
- Efetuar consultas as bases de conhecimento do My Oracle Support.
- Efetuar abertura de chamados no suporte do fornecedor, efetuar follow up e escalar quando necessário.
- Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados.
- Apoiar as equipes de desenvolvimento com atividades relacionadas ao banco de dados durante todo o ciclo de vida de seus produtos.
- Investigar e tratar incidentes com banco de dados de forma proativa.
- Atuar como consultor para o negócio em questões de engenharia de banco de dados.
- Atuação na área de Arquitetura de Dados como DBA, atuando junto aos times de administração de dados (AD), arquitetura de Software e DevOps.
- Apoiar na implementação de padrões de banco de dados e segurança da informação de acordo com as diretrizes da ANCINE.
- Administrar e configurar os SGBD seguindo as práticas de segurança da Ancine.
- Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações.
- Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
- Elaborar e utilizar indicadores para ferramentas de monitoramento, como Zabbix, Prometheus Alert Manager, ou outra ferramenta indicada pela Ancine.
- Manter e aperfeiçoar configurações do Enterprise Manager a fim de otimizar o monitoramento dos ambientes de banco de dados.
- Identificar proativamente aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD.
- Trabalhar na observabilidade de métricas de banco de dados relevantes, certificando-se de atingir os objetivos de banco de dados definida pela ANCINE.
- Sugerir e implantar sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos.
- Manter e aperfeiçoar toda a documentação da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga e configurações Oracle Apex.
- Apoiar o gerenciamento de identidades no processo necessário para integrar os perfis dos usuários.
- Bloquear contas e credenciais de acesso aos bancos de dados por inatividade, conforme prazo a ser definido pela Ancine, ou a pedido da Ancine, informando em relatório, periodicamente, as contas bloqueadas.
- Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados.
- Subsidiar os servidores da Ancine na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
- Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados, observando a automatização, sempre que possível.
- Priorizar a automatização, seja codificando ou liderando e influenciando membros da equipe, para efetuar entregas que sejam executadas de forma automatizada (idealmente) em produção.
- Realizar o provisionamento e implantação de ambientes de bancos de dados de forma automatizada, devendo manter, elaborar e aperfeiçoar scripts e códigos para alcance deste objetivo.
- Manter e aperfeiçoar ambiente de provisionamento automatizado de banco de dados para testes.
- Versionar scripts e códigos relacionados a Banco de dados em ferramenta de versionamento Git (Gitlab) ou outra indicada pela ANCINE.
- Atuar e/ou apoiar na implantação e manutenção de ambientes de banco de dados para testes, disponibilizados de forma automatizada com práticas Devops, inclusive em bancos de dados em contêineres.
- Produzir, conferir, validar e executar SQL scripts nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados.
- Validar scripts candidatos a promoção para ambiente produtivo dos SGBD's em liquibase, a fim de verificar as boas práticas, normas, padrões e orientações a respeito de deployment em produção utilizando a referida ferramenta
- Criação de scripts para ETL destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino. Inclui-se nessa atividade a migração de bases de dados de produção para homologação/desenvolvimento/teste/treinamento, a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de Business Intelligence e a transformação/limpeza de base de dados.
- Gerenciamento da disponibilidade e performance (tuning) de banco de dados. Análise e correção dos planos de execução de comandos DML para otimização do desempenho em esquemas OLTP e OLAP.
- Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados.
- Geração de relatórios relacionados à performance, volume de dados e integridade do banco de dados, com periodicidade a ser definida pela ANCINE.
- Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Manter atualizada e aperfeiçoar a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 03 (três) anos nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados suportados pelas plataformas Oracle, SQL Server, Postgres SQL, MySQL, REDIS ou quaisquer outro SGBD adotado pela Ancine.
- Experiência mínima de 1 (um) ano com automação de infraestrutura e gerenciamento de configuração (Ansible, Terraform, Shell Script, ...).
- Experiência em instalação, configuração e manutenção da funcionalidade Oracle APEX.
- Experiência com monitoração de bancos de dados, de modo configurar e certificar que todo o ambiente esteja devidamente monitorado.
- Experiência com criação e administração de banco de dados de alta disponibilidade (RAC).
- Experiência com abertura de chamados no suporte do fornecedor, efetuar follow up e escalar quando necessário.
- Experiência com uso de Wallet em banco de dados Oracle.
- Experiência em ferramentas de backup físico como RMAN, Barman, etc.
- Experiência em ferramentas de Disaster Recovery, como Dataguard, etc.
- Experiência em ferramentas de monitoramento e análise de ambiente, como, Enterprise Manager, prometheus/grafana, etc.
- Experiência com banco de dados não relacionais (NoSQL), como MongoDB e Elastic Search.
- Experiência em Metodologias Ágeis.
- Experiência em Linux e utilização de shell script para automatização de tarefas.
- Experiência com bancos de dados em contêineres para ambientes de testes.
- Sólidos conhecimentos de SQL e PL/SQL.
- Sólidos conhecimentos de ASM e Grid Infrastructure.
- Conhecimentos de alta disponibilidade em Oracle RAC.
- Conhecimentos de alta disponibilidade em MySQL e PostgreSQL.
- Conhecimentos em PL/pgSQL.
- Conhecimentos em ferramenta Git (Ex: Gitlab).
- Conhecimentos em versionamento de objetos de banco de dados com Liquibase.
- Conhecimentos de práticas DEVOPS e IAC (Infraestrutura como código) para provisionamento automatizado de ambientes de banco de dados.
- Possuir as certificações:
 - o Oracle Database Administration Certified Professional
 - o Oracle Database: Performance Management and Tuning
 - o Oracle Database: Real Application Cluster and Grid Infrastructure Administration

ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS JUNIOR

O administrador de sistemas operacionais junior é o responsável pelo atendimento de solicitações de baixa complexidade relativos a sistemas operacionais Windows e Linux. Também é o responsável por atendimento de solicitações de baixa complexidade relativos a nuvem (em especial Office 365), além de serviços corporativos.

Atribuições específicas:

- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Criar, mediante requisição de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.

- Realizar a controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio, e a administração dos dados do serviço de diretório Active Directory provendo relatórios gerenciais e executando políticas de monitoramento e controle de identidades dos usuários no ambiente da Ancine.
- Atribuir, remover e gerenciar licenças de software relacionadas às plataformas de nuvem Microsoft conforme políticas da Ancine.
- Criar, excluir, manter e gerenciar Equipes do Microsoft Teams.
- Adicionar, remover e excluir membros de Equipes do Microsoft Teams.
- Criar, excluir e manter caixas de correio compartilhadas do Microsoft Exchange Online.
- Criar, excluir e manter acessos de usuários a caixas de correio compartilhadas do Microsoft Exchange Online.
- Gerenciar credenciais de MFA do Microsoft Office 365.
- Realizar o controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e a administração dos dados do serviço de diretório LDAP provendo relatórios gerenciais quando solicitado pela Contratante.
- Gerenciar grupos de distribuição solicitados pela Ancine.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 1 (um) ano na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Pelo menos 1 das seguintes certificações (conforme Sistema Operacional de Atuação):
 - Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate
 - Microsoft Certified: Azure Administrator Associate
 - LPIC-1
 - Linux Essentials

ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS PLENO

O administrador de sistemas operacionais pleno é o responsável pelo atendimento de solicitações de média complexidade relativos a sistemas operacionais Windows e Linux. Também é o responsável por atendimento de solicitações de média complexidade relativos a nuvem (em especial Office 365), além de serviços corporativos.

Atribuições específicas:

- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs).
- Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Executar serviços nos servidores de aplicação Linux/Unix e Windows, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Executar testes de regressão e rollback em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema da Ancine, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente.
- Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória etc.
- Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.
- Manter em funcionamento os servidores Windows da Ancine, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais.
- Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores.
- Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio da Ancine.
- Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server.
- Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos.

- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços Microsoft e garantir a consistência e a segurança das informações.
- Participar de reuniões junto à Ancine para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área
- Gerenciar migrações de dados em Microsoft Teams e Microsoft Sharepoint.
- Verificar e gerenciar mensagens em Spam no Microsoft Exchange Online.
- Criar imagens padronizadas de sistemas operacionais Windows (utilizando Microsoft System Center Endpoint Manager) e Linux conforme padrões da Ancine.
- Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos.
- Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo a verificação de funcionamento, monitoramento e testes de sincronismo do serviço NTP ou outros utilizados pela Ancine.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 3 (três) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Pelo menos 2 das seguintes certificações (conforme Sistema Operacional de Atuação):
 - Microsoft 365 Certified: Messaging Administrator Associate
 - Microsoft 365 Certified: Security Administrator Associate
 - Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate
 - Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate
 - LPIC-2
 - LPIC-1

ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS SÊNIOR

O administrador de sistemas operacionais junior é o responsável pelo atendimento de solicitações de alta complexidade relativos a sistemas operacionais Windows e Linux. Também é o responsável por atendimento de solicitações de alta complexidade relativos a nuvem (em especial Office 365), além de serviços corporativos e de atendimentos a falhas dentro de seu escopo.

Atribuições específicas:

- Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação.
- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs).
- Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
- Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.
- Propor a atualização dos recursos de software e hardware à Ancine.
- Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software etc.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas.
- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores e aplicações.
- Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pela Ancine, a fim de implementar as políticas de compliance.
- Implementar a automação da configuração de servidores utilizando a ferramenta de orquestração de servidores.

- Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos no ambiente windows e ambiente linux e demais que vierem a ser implantados no ambiente da contratante, e também drivers e firmwares, a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas, manter a atualização tecnológica e a conformidade como suporte do fornecedor.
- Administrar a rede e protocolos de comunicação em ambiente mainframe e plataformas intermediárias efetuando a instalação e configuração de placas de comunicação, drivers, TCP/IP, VTAM, etc.
- Administrar serviços adicionais de rede nas plataformas, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, RSYSLOG, dentre outros.
- Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais.
- Apoiar a instalação e configuração da solução de Backup utilizada pela Ancine nos servidores de aplicações, e garantir o seu correto funcionamento.
- Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TI.
- Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades.
- Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
- Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
- Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local com sistema operacional Windows Server.
- Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server conforme definido pela Ancine.
- Administrar e manter os serviços de Controle de Domínio – Instalar, configurar, monitorar e gerenciar os controladores de domínio das unidades da Ancine.
- Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Windows da Ancine.
- Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Windows Server, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pela Ancine, a fim de implementar as políticas de compliance.
- Implementar a automação da configuração de servidores de rede Windows Server.
- Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory.
- Manter e configurar o Windows Server Update Services – WSUS, testar e controlar a aplicação de patches de segurança.
- Administrar repositório de logs do Event Viewer de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação no domínio, de DHCP e nos servidores de arquivos, para fins de auditoria.
- Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras (Print Server), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso.
- Instalar, configurar e administrar os portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo baseados no Microsoft SharePoint.
- Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.
- Instalar, configurar e manter serviço de DHCP e verificar logs.
- Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede através do Microsoft System Center Endpoint Manager.
- Criar e configurar scripts de logon para as estações de trabalho e notebooks corporativos.
- Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Windows Server.
- Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços Microsoft e garantir a consistência e a segurança das informações.
- Participar de reuniões junto à Ancine para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
- Gerenciar e manter o Microsoft Teams.
- Gerenciar e manter o Microsoft Exchange Online.
- Manter o serviço de sincronização entre Active Directory local e Azure Active Directory (Office 365).
- Manter o Sharepoint Online e os sites constantes dele.
- Administrar e Manter o System Center Endpoint Manager.
- Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.
- Operacionalizar e administrar a integração dos serviços de correio eletrônico e de mensagens instantâneas com o serviço de diretórios LDAP.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação.
- Para SO Windows:
 - Deve possuir 03 (três) anos em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistemas operacionais Microsoft Windows Servers 2008 R2, 2012 R2 e 2016. E serviços tais como: Microsoft Active Directory, DNS, DHCP, NTPserver, System Center Configurations Manager 2016, File Servers, servidores de atualizações, licenciamentos automatizados Microsoft e servidores de autoridades certificadoras, servidores de backup, gerenciamento de configuração de servidores.
- Para SO Linux:
 - Deve possuir 03 (três) anos em atividades relativas a GNU/Linux (Debian, Suse, Ubuntu e Red Hat) e Scripting (shell script).
- Pelo menos 2 das seguintes certificações (conforme Sistema Operacional de Atuação):
 - Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert
 - Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate
 - LPIC-3 300: Ambiente Misto
 - LPIC-3 303: Segurança
 - LPIC-3 304: Virtualização e Alta Disponibilidade

ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL JUNIOR (OPERAÇÃO)

O analista de suporte computacional junior é o responsável pela atuação presencial no Datacenter, bem como em solicitações de baixa complexidade relativas ao ambiente do Datacenter.

Atribuições específicas:

- Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC na infraestrutura do DataCenter.
- Monitorar e identificar problemas relacionados à infraestrutura física com abertura de chamados de suporte, manutenção ou garantia.
- Apoiar a Ancine na elaboração das políticas de acesso às salas seguras de TI da Ancine, controlar o acesso e acompanhar empresas, visitantes, colaboradores e prestadores de serviços ao Datacenter da Ancine, observando as normas impostas pela Ancine, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Datacenter da Ancine.
- Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Datacenter da Ancine.
- Gerenciar salas técnicas de todos os andares dos prédios da Ancine.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 1 (um) ano na área de Tecnologia da Informação.

ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL SÊNIOR (MONITORAMENTO)

O analista de suporte computacional sênior é o responsável por criar, configurar, parametrizar e manter os alertas nas ferramentas de monitoramento, bem como propor novos alertas. Também é responsável pela operação do núcleo de operação e controle, verificando nas ferramentas de monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.

Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos da Ancine, gerando uma base histórica de informações.

Atividades específicas:

- Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura da Ancine visando detectar, antecipadamente a queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços e os problemas de infraestrutura.
- Operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix ou outra que venha a ser utilizada pela Ancine.
- Automatizar, a partir dos alertas emitidos pela ferramenta de monitoramento, o registro de incidentes na plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI.
- Registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático.
- Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.
- Criação de diário de bordo, que, deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas ou alarmes.
- Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja, de terceiros, ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pela Ancine.
- Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento, em conjunto com a área especializada de desenvolvimento de soluções de TI.
- Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados, a partir do status dos itens monitorados.
- Fornecer para a área especializada de infraestrutura os indicadores do status e desempenho dos sistemas, a partir do número de incidentes registrados no monitoramento.
- Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto a central de monitoramento.
- Monitorar todos os ativos, tais como elementos de rede (switches e roteadores LAN/MAN/WAN/SAN, enlaces de rede), aplicações, bancos de dados e qualquer outro item de configuração que componha serviços de TI críticos ou essenciais.
- Monitorar os equipamentos de infraestrutura de Data Center, tais como: ar-condicionado, nobreak, sistema de detecção de incêndio e intrusos, sistema de vigilância, grupo gerador, etc.
- Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço.
- Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento.
- Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos para a equipe de monitoramento.
- Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.
- Alertar sobre a reincidência de ocorrências para a área especializada de infraestrutura de TI, registrando ações adotadas e mapeadas junto à base de conhecimento.
- Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TI, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço.
- Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações sobre os serviços.
- Implementar o monitoramento dos sistemas em Produção e em Homologação.
- Manter as áreas de fiscalização do contrato informadas em tempo real em relação a eventos, incidentes, problemas, requisições planejadas e demandas diárias.

Disponibilidade:

- As atividades do serviço de monitoramento deve estar disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação ou Gerenciamento de Projetos (carga-horária mínima de 360 horas).
- Deve possuir experiência mínima de dois anos na atividade de monitoramento de ambiente de TI.
- Certificação Zabbix Certified Professional (ZCP)

GERENTE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O gerente de segurança da informação é o responsável por coordenar a equipe de segurança da informação, bem como propor procedimentos e processos de segurança da informação na Ancine.

Atribuições específicas:

- Apoiar a Ancine nos projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações.
- Apoiar a Ancine na elaboração e revisão de normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações.
- Apoiar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais áreas de Infraestrutura, desenvolvimento de sistemas, serviço de atendimento ao usuário e gestores de TI.
- Apoiar a análise e definição das regras de uso dos recursos computacionais da Ancine.
- Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pela Ancine.
- Garantir a adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.
- Apoiar a elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços para a área de TI (ITSCM), realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a Política de Gestão de Continuidade de Negócios (PGCN) do CONTRATANTE.
- Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto.
- Apoiar a Ancine em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação.
- Apoiar na elaboração de plano de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade da Ancine, que deverá ser mantido atualizado continuamente. Este plano servirá de referência para elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TI.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança. Garantir a consistência e a segurança das informações.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 8 (oito) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Pelo menos 5 anos em condução e acompanhamento de projetos de TI e na Coordenação de equipes de TI.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação ou Gerenciamento de Projetos (carga-horária mínima de 360 horas).
- Possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (ProjectManagement Institute), com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.
- Possuir, ao menos, três das seguintes certificações:
 - Certificação CompTIA Security+ ou superior.
 - Certificação Certified Information Systems Security Professional (CISSP) ou superior.
 - Certificação Modulo Certified Security Officer (MCSO) ou superior.
 - Certificação Cisco Certified Network Associate CyberOPS (CCNACyberOPS) ou superior.
 - HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL).
 - ISO/IEC 27001
 - ISO/IEC 27002

ADMINISTRADOR EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO PLENO

O administrador em segurança da informação pleno é o responsável por atender solicitações de baixa/média complexidades relativos à segurança da informação.

Atribuições específicas:

- Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação e Comunicação (PoSIC) e demais normas estipuladas pela Ancine.
- Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de rede adquiridos e/ou homologados pela Ancine.
- Fornecer suporte técnico para a Ancine em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações.
- Administrar a aplicação de políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio.
- Realizar testes de vulnerabilidades periódicos conforme as melhores práticas de Segurança da Informação.
- Executar as rotinas de operação e administração do firewall corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação.
- Fazer uso de sniffers e scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).
- Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos appliances e demais ativos de segurança da informação.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança. Garantir a consistência e a segurança das informações.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 3 (três) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação ou Gerenciamento de Projetos (carga-horária mínima de 360 horas).
- Possuir, ao menos, uma das seguintes certificações:
 - Certificação CompTIA Security+ ou superior.
 - Certificação Certified Information Systems Security Professional (CISSP) ou superior.
 - Certificação Modulo Certified Security Officer (MCSO) ou superior.
 - Certificação Cisco Certified Network Associate CyberOPS (CCNACyberOPS) ou superior.
 - HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL).
 - ISO/IEC 27001
 - ISO/IEC 27002

ADMINISTRADOR EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO SÊNIOR

O administrador em segurança da informação sênior é o responsável por atender solicitações de alta complexidade relativas à segurança da informação, bem como realizar testes relativos à segurança no ambiente da Ancine. Também é responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TI através da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.

Atribuições específicas:

- Apoiar a Ancine na adoção de mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação.
- Apoiar o gerenciamento de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações.
- Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação.
- Gerar e consolidar para a Ancine os relatórios de ataques e vulnerabilidades nos ambientes de TI, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de patches e fixes, implementação de sistemas de proteção-antivírus, IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga, etc.).
- Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas.
- Administrar os servidores DNS públicos, incluindo configuração e a manutenção dos serviços DNS e DNSSEC, verificação de problemas na plataforma BIND e outras utilizadas pela Ancine.
- Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
- Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos ou empresas parceiras via rede WAN e Internet, e os acessos remotos seguros dos usuários nas plataformas utilizadas pela Ancine.
- Administrar as soluções de VPN da Ancine.
- Apoiar a Ancine na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
- Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas das plataformas utilizadas pela Ancine.
- Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos servidores das plataformas utilizadas pela Ancine.
- Administrar, em conjunto com a área especializada em sistemas de comunicação e mensagens eletrônicas, as soluções de detecção e bloqueio de spams e e-mails maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de malwares e garantindo o bom funcionamento das plataformas implementadas na Ancine.
- Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pela Ancine.
- Administrar solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de APTs.
- Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
- Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS ou outra tecnologia definida pela Ancine.
- Apoiar à execução das atividades das demais áreas de suporte especializado no que tange à segurança da informação.
- Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.
- Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança. Garantir a consistência e a segurança das informações.

Disponibilidade:

- As atividades deste perfil deverão estar disponíveis para a Ancine no horário entre 8:00 e 20:00 horas, horário de Brasília, em dias úteis. Porém, em casos de indisponibilidades de sistemas críticos ou de manutenções programadas, este deve permanecer disponível.

Qualificação técnica:

- Experiência mínima de 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.
- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível Superior Completo em outra área e Pós-graduação na área de Tecnologia da Informação ou Gerenciamento de Projetos (carga-horária mínima de 360 horas).
- Possuir experiência mínima de 03 (três) anos, em atividades relacionadas a mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, tecnologias de firewall, IDS, IPS, Anti-DDoS, Ethernet 80.1x, Radius, VPN - Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site). Apoiar a elaboração de normativos de segurança, a implantação de processo de gestão de riscos e continuidade de negócios e ainda, a implantação de políticas de segurança da informação. Elaboração e execução de projetos envolvendo sistemas de gestão de identidade, gestão de serviços de diretório LDAP e/ou Active Directory, hardening de sistemas operacionais GNU/Linux, Microsoft Windows Server –versão 2012 e superiores e líderes de mercado de antivírus e serviços de AntiSpam;
- Possuir, ao menos, duas das seguintes certificações:

- Certificação CompTIA Security+ ou superior.
- Certificação Certified Information Systems Security Professional (CISSP) ou superior.
- Certificação Modulo Certified Security Officer (MCSO) ou superior.
- Certificação Cisco Certified Network Associate CyberOPS (CCNACyberOPS) ou superior.
- HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL).
- ISO/IEC 27001
- ISO/IEC 27002

14. Requisitos de Prestação de Serviços

Canais de Acesso ao Atendimento

- Atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela Contratada.
- Registro de chamados através de aplicação web.
- Registro de chamados através de e-mail.
 - Esta modalidade pode ser removida a qualquer tempo, no interesse da Ancine.

Requisitos Gerais de Atendimento

- Os diálogos telefônicos entre atendentes/técnicos e usuários devem ser gravados e armazenados pela Contratada, e estarem disponíveis a qualquer momento para acesso da Ancine.
- Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto. O momento de registro do chamado será utilizado no cômputo do indicador TIT (tempo de início de tratamento).
- A rede local de terminais utilizados pelos colaboradores da central de atendimento deverá ser dotada de todos os mecanismos necessários para a execução dos serviços, além de permitir o acesso à base de conhecimentos e demais funcionalidades da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TI.
- A central de atendimento é a porta única de entrada das requisições e incidentes reportados pelos usuários internos dos serviços de TI da Ancine, e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários a partir de consultas à base de conhecimentos. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e o atendimento de solicitações de forma remota.
- O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos acima, com o apoio de consultas à base de conhecimentos e com a utilização de ferramenta de acesso remoto.
- Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.
- Os chamados atendidos pelo serviço de suporte em primeiro nível somente devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.
- Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou para alguma das áreas especializadas de infraestrutura, seguindo os scripts pré-definidos.
- Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência. A classificação deverá seguir a definição do contratante do impacto de cada incidente, e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.
- A CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência.

- Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.
- Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.
- A Agência Nacional do Cinema, atualmente, ocupa dois escritórios, um na cidade do Rio de Janeiro e outro no Distrito Federal, nos seguintes endereços:
 - Av. Graça Aranha, 35 - Centro - Rio de Janeiro / RJ
 - SAUS - Quadra 6 - Bloco H - Ala Norte - Brasília / DF (prédio da Anatel)
- Deve-se prestar suporte igualmente aos dois escritórios.

Requisitos de Fluxos de Atendimento

- Somente a equipe de atendimento N1, ao classificar a solicitação, pode encaminhá-la para a devida equipe de suporte técnico relativa ao serviço.
- No caso de qualquer outro tipo de encaminhamento (escalação) entre equipes de contratos diferentes, a solicitação deve ser encaminhada para uma fila própria da Fiscalização da Ancine para que se decida sobre esse encaminhamento.

Níveis Mínimos de Serviço

Todos os chamados devem atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.

Caso o chamado, após análise da fiscalização técnica, seja escalado entre diferentes Contratos, o prazo do NMS reiniciará, pois o serviço deverá ser reclassificado.

Cada tipo de demanda registrada terá uma Prioridade de tratamento, que estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições, incidentes e problemas devem ser resolvidos e atendidos.

Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

Definição da Urgência

A urgência é determinada pela necessidade da CONTRATANTE em ter os serviços para aquele usuário ou área restabelecidos, ou as suas solicitações atendidas dentro de um determinado prazo. Usuários ou áreas distintas têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua importância para os serviços prestados pela CONTRATANTE. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento em curto prazo.

Critérios para Definição Da Urgência das Solicitações	
Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. • O sistema ou recurso é crítico ou sensível.

	<ul style="list-style-type: none"> • Trata-se de usuários definidos como VIPs.
Alta	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. • Definido para serviços de grande importância. • O sistema ou recurso é essencial.
Média	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> • Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. • O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

Definição do Impacto

O impacto reflete o efeito de uma requisição, incidente ou problema sobre o negócio ou ativos de TI da CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto, será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de sistemas ou pessoas afetadas, taxa de erros ou tempo de resposta do sistema:

Critérios para Definição do Impacto das Solicitações	
Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE. • Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis. • Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados ao público externo.
Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização. • Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Médio	<ul style="list-style-type: none"> • A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. • O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. • Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. • O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. • A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

Os critérios definidos para Impactos e Urgência serão balizadores para a categorização dos chamados no Sistema de Gerência de Serviços de TI. A partir das definições de impacto e urgência de cada solicitação, o sistema deverá estabelecer a prioridade do atendimento.

A área de fiscalização da CONTRATANTE definirá o impacto associado aos diferentes atendimentos presentes no catálogo de serviços, e a urgência das solicitações de cada uma das áreas funcionais ou sistemas afetados pelo incidente.

A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, será determinada a prioridade de cada requisição de serviço, de acordo com a Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um NMS relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

A soma dos índices de impacto e urgência define os Níveis de prioridade.

Definição da Prioridade

A prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições, incidentes e problemas 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.

Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência				
Impacto	Urgência			
	Baixa	Média	Alta	Crítica
Altíssimo	2	2	1	1
Alto	3	2	2	1
Médio	4	4	3	2
Baixo	5	4	3	3

Quando tratar-se de requisição de serviço que puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o impacto e a urgência definidos como “baixos”, e deverá ser definida no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC uma data para sua execução.

A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades “1” e “2” somadas não deverão exceder a 50% (cinquenta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridade “1” e “2” excedam o limite máximo de 50% das solicitações em um determinado mês, não será observado pela Ancine o NMS correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o NMS para prioridade “3”, “4” e “5”).

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, interface de auto atendimento web, entre outros), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao colaborador responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

O tempo de início de atendimento é o intervalo entre o registro no sistema até a efetiva designação de um técnico para o atendimento da solicitação.

O registro deste intervalo de tempo deverá ser computado imediatamente pelo operador no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, para o caso dos chamados abertos por telefone, e devem ser desprezadas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiveram êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

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 início do efetivo tratamento da solicitação até o fechamento dela no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI. Para esse cômputo, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 19 h e 07 h) será desconsiderado para efeito do cálculo do NMS para prioridades '3', '4' e '5'.

Tempos de Atendimento ou Resolução

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Tempo Máximo para Solução do Chamado
1	Em até 5 minutos	1 hora
2	Em até 15 minutos	2 horas
3	Em até 30 minutos	Conforme Catálogo de Serviços
4	Em até 1 hora	Conforme Catálogo de Serviços
5	Em até 2 horas	Conforme Catálogo de Serviços

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, deverá ser acionada a equipe responsável pelo serviço para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

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.

Qualidade dos Produtos e Serviços

Visando atender ao padrão de qualidade dos serviços exigidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.

Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

Ainda objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços prestados, o CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

Dos Chamados Escalados de Incidentes para Problemas

Um Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Já um Problema é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou a recorrência de um incidente conhecido. A causa desconhecida de um ou mais incidentes será considerado Problema.

Um chamado determinado como Incidente só poderá ser escalado para Problema após a validação pelo CONTRATANTE da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.

Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento. Nos chamados escalados de incidente para problemas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

Das Requisições Planejadas

As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e será iniciada com abertura de uma Ordem de Serviço. O Contratante poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.

Quando o CONTRATANTE demandar a execução de Requisições Planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, avaliação de impacto, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários.

O CONTRATANTE deverá aprovar formalmente a proposta e autorizar a sua execução. Se a proposta de execução não for aprovada, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CONTRATANTE a aprove.

A proposta de execução de requisição planejada deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão.

As datas de conclusão definidas para execução das atividades planejadas serão consideradas como prazo de atendimento e, em sendo descumpridas, haverá penalidade conforme definido previamente pela CONTRATANTE.

Durante a execução, todas as tarefas relativas à proposta aprovada deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.

O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor tempo diverso.

Não fazem parte do escopo das Requisições Planejadas a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.

As Requisições Planejadas têm por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da CONTRATANTE, de modo a prevenir ou corrigir incidentes e problemas, que podem ser caracterizadas por mudanças e melhorias no ambiente, manutenção dos procedimentos de trabalho da GTI, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TI sob a responsabilidade da CONTRATADA.

São exemplos de Requisições Planejadas:

- Implantação de Novas Tecnologias
- Implantação de novos ambientes
- Auxílio em mudanças de escritório (montagem e desmontagem de ativos de TI)
- Revisão de tecnologias utilizadas

As Requisições Planejadas devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL v3 ou versão superior.

Nas Requisições Planejadas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

Ao final da execução das Requisições Planejadas pela CONTRATADA, esta deverá realizar a atualização no Configuration Management Database (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a mudança venha a afetá-los. A não atualização do CMDB pela CONTRATADA implicará em falta e ensejará a aplicação das penalidades previstas.

A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo ao CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.

Mesmo uma ordem de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pelo CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova ordem de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova ordem de serviço.

A CONTRATADA, para toda ordem de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões da CONTRATANTE ou por ele indicados.

Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis mínimos de serviços dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisições Planejadas.

A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente da Ancine em relatórios trimestrais, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, o CONTRATANTE deverá proceder com a criação da Ordem de Serviço autorizando formalmente a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas à Requisições Planejadas deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.

A execução financeira das Ordens de Serviço faz parte da Contratação de Preço Fixo, a qual é paga mensalmente à CONTRATADA e serão utilizadas no controle das entregas para avaliação de possíveis glosas e sanções contratuais.

Pagamento (Contraprestação)

A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI do CONTRATANTE.

O valor do pagamento mensal pelos serviços previstos será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, ou seja, a Contraprestação Mensal corresponde ao Valor Mensal dos Serviços (VMS) descontados os valores relativos aos eventuais descumprimentos dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais, conforme reportado pela equipe de fiscalização.

Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

Contraprestação Mensal = VMS - Ajuste (NMS) - Ajuste Acumulado Mês Anterior

onde:

Contraprestação Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

VMS = é o Valor Mensal dos Serviços, estabelecido em contrato

Ajuste (NMS) = é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços e da aplicação dos critérios de redução à remuneração.

Ajuste Acumulado Mês Anterior = é o percentual acima de 30% da fatura mensal do mês anterior ao de referência, caso a CONTRATADA tenha ultrapassado esse limite mensal de glosa

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 a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

Listagem de Usuários VIPs

Segue abaixo listagem de cargos que, devido à sua importância no organograma da Ancine, são considerados VIPs para fins de criticidade:

- Diretor(a)-Presidente
- Diretor(a)
- Chefe de Gabinete
- Chefe do Escritório de Brasília
- Secretário(a) de Gestão Interna
- Secretário(a) de Políticas de Financiamento
- Secretário(a) de Políticas Regulatórias

15. Fluxos de Comunicação

O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do Preposto. O preposto é o representante da CONTRATADA junto à Ancine. O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CONTRATANTE. Além disso, o Preposto não pode acumular função técnica no contrato.

A comunicação entre o CONTRATANTE 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 na Tabela abaixo.

COMUNICAÇÕES				
Meio	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações Diversas	Contratante / Contratada		Sempre que necessário
E-mail		Contratante / Contratada		
Ordem de Serviço	Autorização para prestação dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal / Sempre que necessário
Relatório Geral de Faturamento	Atestar as condições em que os serviços foram prestados	Contratada	Contratante	Mensal
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo para pagamento	Contratante	Contratada	

Ata de Reunião	Informações diversas	Contratante / Contratada	Sempre que necessário
----------------	----------------------	--------------------------	-----------------------

Deverão ser mantidas reuniões pelo menos duas vezes por semana (ou menos, a critério da Ancine), dos fiscais técnicos do contrato com os Gerentes Técnicos responsáveis, o Preposto e qualquer outro colaborador necessário da CONTRATADA para que se discuta o andamento da prestação de serviço.

Também deverão ser criadas Equipes do Microsoft Teams (ou qualquer outra ferramenta a critério da Ancine), com os fiscais técnicos e os prestadores de serviço da CONTRATADA, para que sejam dirimidas dúvidas pontuais.

16. Níveis Mínimos de Serviço

Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e 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 temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

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

Os atendimentos aos usuários de TI estão definidos em um Catálogo de Serviços.

No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento, bem como também estão relacionadas as atividades a serem executadas pelas prestadoras de serviço.

O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TI, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas no presente documento.

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

A mensuração de níveis mínimos de serviço é um critério claro e objetivo estabelecido pela CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste documento para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

O cálculo dos indicadores de nível de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

- Os indicadores de nível mínimo de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
- Os indicadores mínimos de serviço para desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores de desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pela CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão da CONTRATANTE.
- A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades, e o saldo devedor deverá ser aplicado na fatura do mês subsequente.
- Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.
- As indisponibilidades programadas por Requisições Planejadas autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.

- Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não forem de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS3.
- Em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery).
- A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 a IND2), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.
- Nos casos em que os índices não forem atingidos, a CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA.
- Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "ALTO" ou "ALTÍSSIMO", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.
- Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI cuja classificação tenha urgência considerada "ALTA" ou "CRÍTICA", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

Níveis Mínimos de Serviço - Catálogo de Serviço

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - Atendimento				
Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	<p>O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo:</p> $ISU = \frac{\sum NA}{\sum CFM}$ <p>Onde:</p> <p>ISU = Índice de Satisfação dos Usuários</p> <p>$\sum NA$ = Total das Notas de Avaliação.</p> <p>$\sum CFM$ = Total de Chamados Fechados no Mês.</p>	Pontos	Maior ou igual a 4 pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 97,0% para cada nível de prioridade.
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.
INS4	Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.

INS5	Índice de Ligações Atendidas em até 30 Segundos.	Ligações atendidas no Call Center em até 30 (trinta) segundos, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 97,0%
INS6	Índice de Ligações Atendidas	Ligações atendidas no Call Center dividido pelo total de ligações, encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% percentual	Maior ou igual a 99,0%
INS7	Índice de Ineficácia na Resolução	Total de reaberturas de chamados em até 7 dias após a conclusão dividido pelo total de chamados chamados concluídos, vezes cem.	% percentual	Menor ou igual a 5%

Níveis Mínimos de Serviço - Infraestrutura

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - Infraestrutura				
Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Críticos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como críticos, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem. <i>* para cada sistema/serviço</i>	% (percentual)	99,9%
IND2	Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Não Críticos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como não críticos no, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem. <i>* para cada sistema/serviço</i>	% (percentual)	98%

Critérios para Ajuste do pagamento

Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela a baixo, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.

A cada 5 (cinco) pontos (inteiros) acumulados será descontado 0,5 % do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

Redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido	
INDICADOR DE NÍVEL MÍNIMO DE DE SERVIÇO - CATÁLOGO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS1	5 pontos a cada 0,2% pontos fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% pontos fora da meta
	5 pontos a cada 1% pontos fora da meta para cada nível

INS3	de prioridade
INS4	5 pontos a cada 1% pontos fora da meta para cada nível de prioridade
INS5	5 pontos a cada 1% pontos fora da meta
INS6	5 pontos a cada 1% pontos fora da meta
INS7	5 pontos a cada 1% pontos fora da meta
INDICADOR DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO - DESEMPENHO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
IND1	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND2	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

No Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis mínimos de serviço serão aferidos da seguinte maneira:

- 1º mês: o percentual de cada pontuação acumulável é multiplicada por 3
- 2º mês: o percentual de cada pontuação acumulável é multiplicada por 2
- 3º mês: o percentual de cada pontuação acumulável é multiplicada por 1,5

Os níveis mínimos de serviços não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, 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. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo.

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5 pontos
TRS2	Suspender ou interromper se anuência da CONTRATANTE, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, qualquer serviços solicitado.	Por ocorrência	10 pontos
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10 pontos
TRS4	Descaracterizar, manipular ou fraudar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100 pontos
TRS5	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	20 pontos
TRS6	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS7	Causar qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS8	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 pontos
TRS9	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos de equipamentos e ou não cuidar da correta montagem e racks patch panels, conservação dos equipamentos do e demais unidades de prestação de datacenter serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS10	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.), salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo	Por	10 pontos

	CONTRATANTE.	ocorrência	
TRS11	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização da unidade responsável, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE	Por ocorrência	40 pontos
TRS12	Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	50 pontos
TRS13	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	10 pontos
TRS14	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	50 pontos
TRS15	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10 pontos
TRS16	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10 pontos
TRS17	Deixar de documentar os incidentes e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	5 pontos
TRS18	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	5 pontos
TRS19	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a área de Coordenação de Infraestrutura e Segurança da Informação.	Por ocorrência	10 pontos
TRS20	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 pontos
TRS21	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	5 pontos
TRS22	Deixar de operar e monitorar pro ativamente o ambiente de TIC e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 pontos
TRS23	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação	Por ocorrência	10 pontos
TRS24	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições Planejadas.	Por ocorrência	10 pontos
TRS25	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS26	Deixar de executar as Requisições Planejadas no Tempo Máximo para Solução definido pela Contratante na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela Contratante.	Por ocorrência	10 pontos
TRS27	Deixar de realizar a atualização no (CMDB) Configuration Management Data Base dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição Planejada a venha a afetá-los.	Por ocorrência	5 pontos
TRS28	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de fiscalização de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS29	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades funcionais, em no máximo 24 horas após a notificação formal	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS30	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 pontos
TRS31	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10 pontos
TRS32	Deixar de apresentar ao CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema	Por ocorrência	5 pontos

TRS33	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	5 pontos
TRS34	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique	Por dia de interrupção	100 pontos
TRS35	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200 pontos
TRS36	Deixar de criar alertas ou gatilhos para sistemas ou serviços na ferramenta de monitoramento após requisição formal da CONTRATANTE	Por ocorrência	15 pontos
TRS37	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas	Por ocorrência	50 pontos
TRS38	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	10 pontos
TRS39	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS40	Deixar de atender no triplo do tempo (NMS) os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento	Por chamado	5 pontos
TRS41	Deixar de atualizar a solicitação de serviço pelo menos uma vez ao dia com informações claras sobre o que está sendo feito (exceto em chamados no estado Pendente)	Por chamado	5 pontos
TRS42	Deixar de descrever todas as ações realizadas nas solicitações de serviço	Por chamado	5 pontos
TRS43	Deixar de atender no dobro do tempo (NMS) os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, <u>relativo a solicitações para atendimento no escritório de Brasília.</u>	Por chamado	50 pontos
TRS44	Deixar de atender na data e hora marcadas solicitações de serviço que foram agendadas com antecedência mínima de 24 horas.	Por chamado	50 pontos
TRS45	Manter perfil profissional listado no Termo de Referência sem um colaborador alocado por mais de vinte dias	No 1º dia após o vigésimo e a cada 10 dias subsequentes	50 pontos

Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido no mês da ocorrência:

$$\text{Ajuste (NMS)} = \{(\sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Serviço}) + (\sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Desempenho}) + (\sum \text{Pontos do termo de Serviço})\} / 100$$

Onde:

Ajuste (NMS) = percentual que será abatido do valor mensal do contrato.

\sum Pontos do Indicador de Nível de Serviço = soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço

\sum Pontos do Indicador de Nível de Desempenho = soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho

Σ Pontos do termo de Serviço = soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço

A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que o CONTRATANTE venha a adotar.

A CONTRATADA deverá, ainda, manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços com excelência.

17. Modelo de Execução

Reunião de Alinhamento

Deverá ser realizada reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

Deverão participar dessa reunião, no mínimo, os Fiscais de Contrato da Ancine e o Representante da CONTRATADA.

A reunião realizar-se-á na Ancine em até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo representante da Ancine.

Nessa reunião, a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu Preposto, além de fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos para os seus profissionais e apresentar o plano de contratação caso alguma especialidade não seja contemplada.

A CONTRATADA deverá entregar os Termos de Compromisso e os Termos de Ciência da declaração da manutenção de sigilo das normas de segurança devidamente assinados, conforme art. 31, I, "b", da IN 01/2019.

Todos os entendimentos da reunião de alinhamento deverão constar da Ata de reunião a ser lavrada pelo representante da Ancine e assinada por todos os participantes.

Local de Execução dos Serviços

Os serviços deverão ser executados remotamente e presencialmente nas localidades e endereços relacionados logo abaixo, considerando as especificidades de cada item de serviço a ser executado e conforme definido nos documentos desta contratação.

Localidades:

- Av. Graça Aranha, 35, Centro, Rio de Janeiro/RJ;
- SAUS - Quadra 6 - Bloco H - Ala Norte - BRASÍLIA/DF.

Qualquer mudança em localidade deve ser avisada com 90 dias de antecedência.

A coordenação das atividades de atendimento presencial aos usuários e das equipes especializadas de TIC será realizada a partir das dependências da Gerência de Tecnologia da Informação - GTI, localizada no escritório do Rio de Janeiro/RJ.

A Ancine disponibilizará a infraestrutura necessária para a atuação dos profissionais da CONTRATADA que executarão os serviços de forma presencial, compreendendo uma estação de trabalho, com computador do tipo Desktop e mobiliário, e uso de licenças existentes no órgão. Será concedido à CONTRATADA, ainda, acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução.

Os recursos contemplados serão fornecidos com o padrão disponível na Ancine e, portanto, o atendimento a necessidades especiais será obrigação da CONTRATADA.

Para os serviços executados fora das dependências da Agência, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo telefones celulares para atendimento de acionamentos e a interconexão com a rede de informática da Ancine, via link dedicado, assim como demais custos associados.

No caso de os profissionais da Contratada utilizarem equipamentos próprios, como, por exemplo, Notebooks, estes equipamentos somente poderão ter acesso à rede da Ancine após a validação dos requisitos de segurança necessários, a ser realizada pela equipe técnica da Ancine.

Regime de Execução

O Horário de Expediente Regular da Ancine compreende o período entre 8h e 20h, em dias úteis.

A CONTRATADA deverá elaborar e controlar a escala de trabalho das equipes no horário de execução normal, bem como definir turnos de escala profissional para atendimento das demandas fora do horário de execução normal, com respeito a legislação trabalhista em vigência. O dimensionamento das equipes para atendimento dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos.

As tarefas que demandarem manutenção em softwares ou equipamentos críticos deverão ser executadas nos dias não úteis ou após às 20h em dias úteis, mediante solicitação da Ancine para a realização das atividades. A critério da Agência, manutenções de menor impacto ou emergenciais poderão ser realizadas em horário de expediente regular.

A Ancine 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 Serviços Especializados, incluindo feriados e finais de semana.

Para as atividades que serão executadas em regime de sobreaviso, a CONTRATADA deverá, em comum acordo com a Ancine, indicar o profissional responsável pelo serviço, para o atendimento no período.

É de responsabilidade da CONTRATADA informar o número de telefone do responsável por atender o acionamento de cada serviço com sobreaviso.

Não haverá pagamento extra para as atividades que forem executadas fora do horário regular de atendimento presencial ou em regime de sobreaviso.

18. Transição Contratual

Durante a vigência contratual, a CONTRATADA obrigar-se-á a prestar toda a assistência necessária por um período de até 3 (três) meses, que antecedem o encerramento do contrato, para que os serviços sejam repassados à Ancine ou empresa designada com vistas a garantir a disponibilidade e evitar a sua interrupção.

A CONTRATADA deverá elaborar até os 3 (três) meses a que se refere o subitem anterior um Plano de Transição Contratual que deverá contemplar todas as atividades necessárias ao repasse das informações necessárias para a continuidade dos serviços.

A proposta do Plano de Transição Contratual será validada pela Ancine e qualquer alteração será comunicada à CONTRATADA.

A falta de elaboração do Plano de Transição, retenção de qualquer informação que impacte no processo de transição contratual ou qualquer outra atitude da CONTRATADA que venha a prejudicar o andamento da transição das tarefas e serviços, será considerada como falha na execução do serviço e incidirão as penalidades e multas devidas.

À Ancine reserva-se o direito de extinguir ou reduzir o período de transição contratual supracitados.

19. Levantamento de soluções

Soluções disponíveis no mercado

Atualmente, o mercado oferece as seguintes formas de remuneração para prestação de serviços continuados de TIC, com suas respectivas métricas de aferição:

ID	Descrição da Solução (cenário)
1	Serviços de atendimento e sustentação com pagamento de parcelas fixas
2	Serviços de atendimento e sustentação com pagamento em UST
3	Serviços de atendimento e sustentação com pagamento por chamado técnico solucionado
4	Contratação de Posto de Trabalho
5	Itens de Configuração

20. Análise comparativa de soluções

Considerando as possíveis soluções para os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, e de forma a verificar a viabilidade técnica e econômica pela melhor solução disponível, a equipe de planejamento da contratação apresenta a análise abaixo:

1. Serviços de atendimento e sustentação com pagamento de parcelas fixas

Esta forma de remuneração/contratação visa garantir o atendimento tempestivo às demandas dos usuários em relação ao ambiente de TI, as quais, embora não podendo ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de necessidades imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções, podem ser estimadas com base no histórico de atendimentos, bem como no tamanho do parque computacional e na quantidade de usuários que serão atendidos. Sendo exigido a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, dimensionadas de forma compatível com a demanda estimada para cumprimento dos SLA estipulados. Desta feita, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento do serviço, e os valores efetivamente pagos calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços.

Este modelo de contratação é feito pelo regime de serviço, com a inclusão de níveis de serviço, de forma que, caso a empresa contratada não apresente os resultados desejados, serão aplicados redutores ao pagamento (glosas) e possíveis sanções. Além disso, a contratação prevê que a empresa contratada crie e mantenha diversas bases de informação sobre os serviços prestados e emita relatórios periódicos.

As atividades podem ser divididas por áreas especializadas. Cabe salientar que o modelo não prevê a vinculação de mão-de-obra, mas somente a prestação dos serviços baseados em indicadores de níveis de serviços e desempenho. Nesta forma de remuneração, o pagamento será realizado com base na média mensal do valor integral definido para o contrato.

Ao final do período, realiza-se a apuração dos quantitativos de chamados executados e dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade e às possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva OS.

Por fim, os valores relativos às retenções e penalidades são descontados do valor original da OS, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a OS encerrada.

Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços e desempenho, gerando um incentivo para a disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC por parte do usuário, conferindo, assim, agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços. Por outro lado, a contratada pode encontrar brechas nos níveis de serviço acordados e manter a prestação de serviços na mediocridade, no limiar das glosas.

Este modelo de contratação ajuda na redução do esforço de fiscalização e privilegia o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante.

Vale destacar que o serviço de operação de infraestrutura de tecnologia da informação é o ponto de apoio a disponibilidade dos sistemas, propiciando, também, o suporte necessário para solução dos problemas de primeiro e segundo níveis relativos aos produtos e serviços disponíveis na rede, garantindo qualidade, disponibilidade e melhor desempenho no uso da tecnologia da informação.

No caso específico dos serviços técnicos de operação da infraestrutura de tecnologia da informação, estes também se circunscrevem na modalidade de serviços de cunho continuado e que exigem níveis específicos de especialização, porquanto envolvem análise, métricas, documentação, manutenção e suporte; deles depende o pleno funcionamento dos recursos computacionais físicos (servidores, storage, switches de rede, robô de backup, firewall, etc.) e dos aplicativos (sistemas, servidores de aplicação, banco de dados, backup, antivírus e outros) que suportam as atividades do órgão.

Vantagens

- Este modelo de contratação leva em consideração os serviços comumente utilizados para operação da infraestrutura de tecnologia da informação, cuja informação para o dimensionamento do esforço está claramente disponível.
- Este modelo traz a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços de disponibilidade de sistemas e tempo de atendimento dos chamados incentivando na prestação rápida, eficiente e ininterrupta de serviços, que por sua vez, trazem excelência no acesso aos recursos e serviços de rede e sistemas da Administração Pública Federal. Isso confere agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.
- Não há necessidade de negociação de atividades rotineiras utilizadas para a atendimento aos usuários, como em modelos integralmente com UST, pois as atividades são especificadas pela contratada com o objetivo de manter a disponibilidade e agilidade na prestação dos serviços.
- Esta forma a remuneração está vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço.
- Ainda, visa uma melhor dinâmica operacional na execução dos serviços pela empresa contratada a partir da quantificação do grau de qualidade desejado, vinculando o pagamento da parcela contratual ao índice de desempenho alcançado, ou seja, ao atendimento dos níveis de serviços estipulados.
- Os indicadores estabelecidos neste modelo de contratação estão conectados com o que é importante e crítico de ser monitorado e avaliado, diminuindo o esforço e melhorando a atenção dos gestores naquilo que é relevante.

Desvantagens

- Este modelo é associado ao ambiente tecnológico atual e eventuais alterações de grande magnitude podem provocar um desequilíbrio na relação contratual.
- Este modelo pode não prever a inclusão de novas tecnologias, novos produtos ou serviços, tendo em vista a observância e obediência, por parte da empresa contratada, ao catálogo de serviços definido.
- Este modelo de contratação pode dificultar ou inviabilizar o dimensionamento de novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura, pois não há remuneração pelo fator proporcional ao esforço aplicado, como no modelo UST.
- Este modelo dificulta o equilíbrio contratual, na medida em que não é possível prever a extensão, tamanho e quantidade dos chamados que podem ser demandados ao longo da vigência contratual.

2. Serviços de atendimento e sustentação com pagamento em UST

Nesse modelo são definidas previamente todas as atividades de TI a serem executadas, os resultados esperados, padrões de qualidade exigidos, procedimentos e qualificações para execução em conformidade com os adotados pela organização, cabendo à contratada cumprir as atividades solicitadas dentro do esforço estimado. Em suma, propõe-se a contratação de serviços por produtos padronizados pela área técnica responsável, como ocorre em linhas de produção em série, os quais deverão ser executados segundo um nível mínimo de capacitação técnica e entregues nos padrões de qualidade assumidos.

Esta forma de remuneração emprega o conceito da contratação de serviço por demanda, e não de mão-de-obra, e está configurada como contratação de resultados a serem alcançados através de atividades, padrões e métricas. Nesse tipo de contratação há total desvinculação do conceito de postos de trabalho ou de qualquer outra associação que guarde relação direta com os empregados da contratada, seja pelo estabelecimento de carga horária, como a contratação por homem/hora, ou por outros métodos apurados com base em métricas exclusivamente criadas sobre pessoas.

O serviço por demanda pode ser entendido como o uso de uma quantidade de serviços alocada em um intervalo definido de tempo para atender a um objetivo específico. É uma forma de contratação que estabelece o “quanto”, “quando” e “quem” realizará o serviço, bem como os padrões de qualidade e aceitação dos produtos gerados.

Vantagens

- Através deste modelo de contratação serão remunerados somente os serviços efetivamente prestados;
- Esse modelo incentiva a construção e manutenção de um catálogo de serviços com a descrição das métricas aplicadas em cada serviço/atividade.

Desvantagens

- Impropropriedades nesse modelo consiste naqueles serviços que não se materializam necessariamente em um entregável, de sorte que é inviável que os fiscais e gestores do ente público contratante evidenciem por si mesmos a efetiva prestação daquele serviço. Ademais, ainda que fosse possível extrair um produto ou comprovação do serviço prestado, seria difícil e custoso quantificar. Exemplo: ações de um técnico para manter um determinado serviço não podem ser adequadamente prescritas em UST em uma ordem de serviço, serviços de troubleshooting, análise de logs e incidentes.
- O problema supra onera a APF dado o grande esforço requerido da equipe de fiscalização do contrato em avaliar detalhadamente todos os serviços prestados, fazendo com que a equipe de fiscalização atue na microgestão do contrato.
- A métrica UST mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis ou que apresentem dificuldade na fiscalização pela equipe técnica quando se deve repetir procedimentos executados para comprovar a prestação dos serviços. Além disso, a métrica contribui, nesses casos, para aumento do risco de remuneração por serviços não prestados. Da mesma forma, como os serviços não são verificáveis, quanto menor a granularidade do serviço executado, maior será a remuneração da contratada. Por exemplo, um serviço de formatação de máquina e instalação de sistema operacional pode ser dividido em vários serviços menores, com reflexo no aumento da quantidade de UST faturada, mantendo-se suposta conformidade com o modelo de remuneração adotado e gerando maiores despesas à Administração.
- A utilização desse modelo consiste em gerar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de USTs ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Reedita-se, assim, o paradoxo do lucro-incompetência (Acórdão 786/2006-TCU-Plenário) sob um modelo supostamente vinculado a resultados. Como exemplo, quanto maior o número de incidentes ocorridos na infraestrutura tecnológica (algo indesejável à organização), maior será a quantidade de USTs que ela será instada a solucionar e, por conseguinte, maior seu faturamento, elevando o risco de ineficiência na prestação dos serviços e antieconomicidade. Tal paradoxo vai de encontro às necessidades da organização, que deseja um ambiente computacional que apresente cada vez menos problemas.
- Os serviços prestados no que concerne prevenção, somente serão executados quando especificados pela APF. Sendo assim, o ônus de especificar toda e qualquer ação fica sob a responsabilidade da APF.
- Os indicadores estabelecidos neste modelo de contratação não podem ser conectados com o que é importante e crítico de ser monitorado e avaliado, resultando em um aumento de esforço por parte do gestor público na compreensão do nível de serviço.

3. Serviços de atendimento e sustentação com pagamento por chamado técnico solucionado

Esse modelo pressupõe a contratação de apenas uma empresa para atendimento às solicitações de operação de infraestrutura de TI, sendo que a remuneração se efetivará a partir de pagamentos aos chamados técnicos registrados e solucionados pela empresa contratada, com critérios de complexidade, qualidade, prazo e qualificações previamente estabelecidos.

Vantagens

- Através deste modelo de contratação serão remunerados somente os serviços efetivamente prestados.
- Esse modelo incentiva a construção e manutenção de um catálogo de serviços com a descrição das métricas aplicadas em cada serviço/atividade.

Desvantagens

- As mesmas citadas para a contratação baseada em Unidade de Serviço Técnico - UST.

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	1	X		
	2	X		
	3	X		
	4	X		
	5	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X
A Solução é composta por software livre ou software público?	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos padrões de governo ePing, eMag ePWG?	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil?	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X
Há necessidade de adequação do ambiente do órgão ou entidade?	1		X	
	2		X	
	3		X	
	4		X	
	5		X	

21. Registro de soluções consideradas inviáveis

SOLUÇÃO 2 - Serviços de atendimento e sustentação com pagamento em UST

Conforme Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de Junho de 2021, art. 2º, "A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos".

Ademais, reproduz-se aqui excerto do art; 3º desta mesma Portaria:

"

Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades poderão utilizar outros modelos de contratação desde que devidamente justificado pela área técnica proponente, comunicado via Ofício e aprovado previamente pela Secretaria de Governo Digital - SGD

"

Desta feita, tal solução, além de não se enquadrar no dispositivo da aludida Portaria, não contém, para esta Agência, nenhum argumento que possa ser utilizado para que seja adotada como Solução Escolhida.

SOLUÇÃO 3 - Serviços de atendimento e sustentação com pagamento por chamado técnico solucionado

Conforme Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de Junho de 2021, art. 2º, "A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos".

Ademais, reproduz-se aqui excerto do art; 3º desta mesma Portaria:

"

Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades poderão utilizar outros modelos de contratação desde que devidamente justificado pela área técnica proponente, comunicado via Ofício e aprovado previamente pela Secretaria de Governo Digital - SGD

"

Desta feita, tal solução, além de não se enquadrar no dispositivo da aludida Portaria, não contém, para esta Agência, nenhum argumento que possa ser utilizado para que seja adotada como Solução Escolhida.

SOLUÇÃO 4 - Contratação de Posto de Trabalho

Conforme Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de Junho de 2021, art. 2º, "A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos".

Ademais, reproduz-se aqui excerto do art; 3º desta mesma Portaria:

"

Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades poderão utilizar outros modelos de contratação desde que devidamente justificado pela área técnica proponente, comunicado via Ofício e aprovado previamente pela Secretaria de Governo Digital - SGD

"

Desta feita, tal solução, além de não se enquadrar no dispositivo da aludida Portaria, não contém, para esta Agência, nenhum argumento que possa ser utilizado para que seja adotada como Solução Escolhida.

SOLUÇÃO 5 - Itens de Configuração

Conforme Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de Junho de 2021, art. 2º, "A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos".

Ademais, reproduz-se aqui excerto do art; 3º desta mesma Portaria:

"

Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades poderão utilizar outros modelos de contratação desde que devidamente justificado pela área técnica proponente, comunicado via Ofício e aprovado previamente pela Secretaria de Governo Digital - SGD

"

Desta feita, tal solução, além de não se enquadrar no dispositivo da aludida Portaria, não contém, para esta Agência, nenhum argumento que possa ser utilizado para que seja adotada como Solução Escolhida.

22. Análise comparativa de custos (TCO)

Não se aplica.

Havendo apenas uma solução viável, não é possível realizar uma análise comparativa de custos com outra solução, conforme previsto no art. 11, inciso III da Instrução normativa nº 1, de 4 de abril de 2019.

Além disso, com a publicação da Portaria SGD /ME nº 6.432/2021 definiu-se um modelo geral para todos os órgãos do SISP o que inviabiliza a comparação de custos com outros modelos.

Tabela dos Cálculos Totais de Propriedade (TCO)

Os custos totais de propriedade foram calculados com base o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) acumulado de junho de 2022 (6,26%). Desta forma, é somente uma estimativa.

Obs.: O contrato será de 2 anos, inicialmente, por este motivo não está sendo calculada a variação de preços.

Estimativa de TCO ao longo dos anos						
Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC)	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5	Total
	R\$ 3.057.275,40	R\$ 3.057.275,40				
	R\$ 6.114.550,8		R\$ 3.248.660,84	R\$ 3.452.027,00	R\$ 3.668.123,89	R\$ 16.483.361

23. Descrição da solução de TIC a ser contratada

Após o levantamento das possíveis soluções para atender a demanda e necessidades da ANCINE, a equipe de planejamento da contratação conclui que a solução mais viável é:

SOLUÇÃO 1. Serviços de atendimento e sustentação com pagamento de parcelas fixas

A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, com modelo de pagamento fixo mensal, mostra-se a alternativa mais VIÁVEL para a administração, tendo em vista que o faturamento dos serviços estará vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços, a partir da atuação de profissionais dimensionados por categoria de serviço em função do ambiente existente e dados históricos de serviços executados anteriormente.

A contratação dos serviços com pagamento fixo mensal por categoria de serviço deve-se ainda à obrigação na adoção do modelo estabelecido pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD/ME) por meio da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

A solução, objeto da contratação, não está contida em Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas, previsto na Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, com redação dada pela Instrução Normativa SGD/ME nº 202, de 18 de setembro de 2019.

A Ancine pretende modular esta contratação da seguinte forma:

Item	Subitem	Perfil Profissional	Quantidade
1 (Atendimento ao Usuário)	1 (Supervisão de Atendimento ao Usuário)	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1
	2 (Atendimento Remoto ao Usuário - Nível 1)	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	3
		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	1,5
		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	2,5
	3 (Suporte Técnico Remoto e Presencial ao Usuário - Nível 2)	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno (Escritório Brasília)	0,2
		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	0,75
	1 (Supervisão da sustentação de infraestrutura)	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1
	2 (Administração de Soluções de	Analista de suporte computacional Pleno (Hiperconvergência)	0,4

2 (Sustentação de Infraestrutura)	Hiperconvergência e Backup)	Analista de suporte computacional Sênior (Hiperconvergência)	0,25
	3 (Administração de Ambiente DEVOPS)	Administrador de sistemas operacionais Pleno (Devops)	1,25
		Administrador de sistemas operacionais Sênior (Devops)	0,6
	4 (Administração de Redes de Comunicação de Dados)	Analista de redes e de comunicação de dados Junior	0,4
		Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	0,1
	5 (Administração de SGBD)	Administrador de banco de dados Pleno	0,25
		Administrador de banco de dados Sênior	0,5
	6 (Administração de Sistemas Operacionais, Serviços Corporativos e Serviços em Nuvem)	Administrador de sistemas operacionais Júnior	2,25
		Administrador de sistemas operacionais Pleno	2,5
		Administrador de sistemas operacionais Sênior	0,4
	7 (Administração de Ambiente de Datacenter e de Equipamentos de TIC)	Analista de suporte computacional Junior (Operação)	0,6
		Analista de suporte computacional Junior (Operação - Escritório Brasília)	0,1
	8 (Monitoramento Remoto 24x7 de Ambiente de TIC)	Analista de suporte computacional Sênior (Monitoramento)	0,5
	3 (Segurança da Informação)	1 (Supervisão de Segurança da Informação)	Gerente de segurança da informação
2 (Administração de Segurança da Informação)		Administrador em segurança da informação Pleno	0,6
		Administrador em segurança da informação Sênior	0,5

De um modo macro, a contratação segue a seguinte definição:

Descrição de Itens	Unidade de Medida	Quantidade Estimada
Item 01 - Atendimento ao Usuário	Unidade mensal	24
Item 02 - Sustentação de Infraestrutura	Unidade mensal	24
Item 03 - Segurança da Informação	Unidade mensal	24

24. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 6.102.619,44

O custo total da contratação foi feito conforme ditames da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021. Mais precisamente, em seu item 10.8 e subitens ela descreve como deve ser feita a estimativa.

Com base nisso, gerou-se o Anexo II deste documento, que demonstra o valor estimado mensal de **R\$ 254.275,81**.

Desta feita, uma vez que o contrato será de 24 meses, o valor total estimado é de **R\$ 6.102.619,44**.

25. Justificativa técnica da escolha da solução

Considerando os aspectos técnicos e análise comparativa das soluções o modelo de execução proposto é: execução indireta presencial e/ou remota na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços – NMS a serem executados. Neste modelo, caso a contratada não atinja os NMS, haverá incidência de glosas.

Considera-se que este modelo, preconizado pela Portaria nº 6.432, de 15 de junho de 2021, é o mais adequado para a plena execução dos serviços de suporte e manutenção do ambiente computacional da Ancine.

Ademais, este modelo tem a carga administrativa adequada à fiscalização contratual, permitindo o foco em melhorias, não somente em reparos da execução dos serviços.

O agrupamento e adjudicação em Grupo é lícito, “desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem relação entre si” (Acórdão TCU 5.260/2011-1ª Câmara). É certo que, conforme disserta o Acórdão TCU nº 861/2013, o “aumento da eficiência administrativa do setor público passa pela otimização do gerenciamento de seus contratos de fornecimento. Essa eficiência administrativa também é de estatura constitucional e deve ser buscada pela administração pública”. Ao se admitir diversos fornecedores, além da perda de uniformidade e padronização da solução, corre-se o risco de haver descompasso no fornecimento dos itens, além da elevação da complexidade dos procedimentos de gestão contratual. Por outro lado, a admissão da adjudicação por item, desconfigura a caracterização da solução de Tecnologia da Informação, vez que há riscos de perda da capacidade de integração dos serviços, do potencial de compartilhamento de recursos e de descaracterização do objeto da licitação.

26. Justificativa econômica da escolha da solução

Tal modelo selecionado como solução entende-se ser o mais vantajoso economicamente, uma vez que contrata-se, somente, os serviços que serão utilizados. O custo total dos serviços é medido através do catálogo de serviços, das tecnologias, dos ativos de TIC, da quantidade de usuários e do histórico de serviços efetuados.

Entende-se que a separação da solução em 3 itens agrupados favorecerá a economicidade, pois mais empresas poderão disputar a adjudicação, favorecendo, também, a especialização dos serviços. A separação em tais itens foi feita levando-se em conta as especificidades técnicas e administrativas (de fiscalização contratual), bem como a ênfase nos grupos de serviços selecionados.

Frisa-se, ademais, que tal solução é de obrigatoria adoção por parte dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal, conforme Portaria nº 6.432 de 15 de junho de 2021.

27. Justificativa de Vigência do Contrato

Conforme item 20.18.1 da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, a vigência contratual será de 24 meses, prorrogáveis.

Tal vigência é vantajosa por variados motivos. Quando contrata-se um serviço vital para a organização, espera-se que ele seja perene. Um contrato de 12 meses é o oposto disso.

Ademais, tal processo de contratação, na Ancine, pode levar de 6 meses a um ano. Ou seja, no caso hipotético de um contrato de 12 meses em que uma das partes opte pela não renovação contratual, não haveria tempo hábil para a confecção de um novo processo de contratação, deixando o órgão exposto a variados riscos.

Somando-se ao fato acima, o período de adaptação da contratada, por padrão, é de 3 meses. Nos 3 primeiros meses de contrato não aplicam-se todas as glosas e não têm-se a real percepção da capacidade da empresa de atender plenamente ao contrato. Tal percepção só é cristalizada com mais alguns meses de prestação de serviços, o que não permitiria um lapso temporal necessário para uma nova contratação logo após os 12 primeiros meses.

Além disso, o “Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação” versão 1.0, do TCU, na página 148, também trata deste aspecto:

6) 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).

28. Critérios de Parcelamento ou Agrupamento

O agrupamento dos serviços em 3 itens levou em consideração questões técnicas, tendo em vista que cada item contém subitens correlacionados, que nesta forma de agrupamento preservam a competitividade, a economicidade, a diluição de riscos e a fiscalização contratual.

Quanto ao item 1, todos os subitens guardam correlação com o serviço de atendimento ao usuário, tanto presencial, quanto remoto (serviços de Nível 1 e 2 ITIL). Por esse motivo, decidiu-se que esse item poderia ser adjudicado por uma empresa.

Já o item 2 refere-se à sustentação de infraestrutura de TIC da Ancine. São os serviços de Nível 3 do framework ITIL. Considera-se que uma empresa pode prestar estes serviços de forma integrada.

O item 3 é uma novidade na Ancine. Ele refere-se à Segurança da Informação. Este item foi separado dos outros por necessidade de uma ênfase em segurança, uma vez que ultimamente as empresas e órgãos governamentais têm sido frequentemente alvo de ataques.

Este agrupamento se mostra mais satisfatório do ponto de vista de eficiência técnica, por haver possibilidade de manutenção e melhoria na qualidade da prestação de serviços de atendimento e suporte a usuários, bem como de sustentação de infraestrutura e segurança da informação.

Além disso, por ter estes 3 itens separados, preserva-se a especialização de cada contratação, podendo cada empresa focar no que é especialista e auxiliando a fiscalização contratual, que também focará somente em especialidades correlatas à sua função.

29. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Benefícios a serem alcançados com a solução escolhida:

- Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela Gerência de Tecnologia da Informação;
- Atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes;
- Manutenção dos equipamentos de tecnologia da informação e Comunicação, de acordo com as políticas da ANCINE;
- Manutenção da base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI da ANCINE;
- Redução dos riscos de interrupção dos serviços de TI;
- Serviços ágeis para realizar os diagnósticos e todas as ações de reconfigurações e/ou reinstalações necessárias para restabelecer o pleno funcionamento dos recursos de TI;
- Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, com o mínimo de impacto nos processos de negócios da ANCINE, dentro dos Níveis de Serviços e prioridades determinados;
- Pagamento transparente de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação em função de resultados trazidos para a ANCINE;
- Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- Melhorar os níveis de disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TI, reduzindo a ocorrência de falhas e incidentes e suportando a adequada execução das atividades finalísticas da ANCINE entregando os níveis de serviço pactuados com as áreas de negócio;
- Prover os recursos técnicos adequados e necessários ao suporte dos ambientes e das soluções de software hospedados pela infraestrutura de tecnologia da informação, ampliando a entrega de valor através dos serviços de TI prestados pela ANCINE à sociedade;
- Ampliar a capacidade técnica do gerenciamento de infraestrutura de TI por intermédio da inclusão de novas competências e da revisão/ampliação do escopo dos serviços, em resposta ao avanço e à incorporação de novas práticas e tecnologias no ambiente tecnológico da ANCINE;
- Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de Tecnologia da Informação, transparecendo um efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas a Tecnologia da Informação.

30. Providências a serem Adotadas

Avaliação das Necessidades de Adequação

Infraestrutura tecnológica

Não haverá necessidade de adequações, pois a ANCINE já possui a infraestrutura pertinente e o espaço físico necessário para suportar os colaboradores da contratada, assim como as ferramentas necessárias à execução. Qualquer necessidade de novas ferramentas não afetarão a estrutura do parque.

Infraestrutura elétrica

Não haverá necessidade de adequação.

Espaço Físico

Não haverá necessidade de adequação.

Mobiliário

Não haverá necessidade de adequação.

31. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

31.1. Justificativa da Viabilidade

Diante do exposto, a Equipe de Planejamento da Contratação entende que o modelo de solução proposto e preconizado pela Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 se apresenta como a melhor alternativa e declara viável para a organização, por atender os principais quesitos de contratação e com base nos seguintes princípios:

Eficácia:

- Os serviços estão especificados de forma a garantir a entrega do objeto com prazos para execução bem definidos e estão baseadas em resultados e níveis de qualidade definidos.

Eficiência:

- A eficiência na execução dos serviços especificados está assegurada considerando as exigências e metodologia de acompanhamento estabelecidas no processo.

Efetividade:

- A efetividade na execução dos serviços está vinculada a completude das especificações das necessidades técnicas e temporais conforme levantado junto à(s) área(s) requisitantes, e está assegurada considerando a inclusão de todas as necessidades nas especificações contidas no processo.

Economicidade:

- A definição dos resultados, vinculados aos níveis de serviços exigidos para cada serviço demandado, proporcionará à ANCINE resultados efetivos por custos justos, já que as especificações prévias da maioria dos serviços em fase licitatória darão às concorrentes igualdade de condições para provisionar o custo real da contratação.

Os Integrantes Técnico e Requisitante do planejamento desta contratação declaram a viabilidade do projeto em questão por atenderem as premissas necessárias do serviço público como já descritas, alcançando o atendimento aos órgãos de controle e possibilitando a continuidade de crescimento da instituição, enriquecendo assim sua missão junto a administração pública e a sociedade.

32. Responsáveis

DANIEL FERREIRA PINTO BEZERRA DA SILVA

Coordenador de Serviço e Suporte a Usuários

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Relatorio_Tickets_de_2018_a_07_2022.xlsx (5.61 MB)
- Anexo II - Pesquisa_de_Precos_v2.ods (9.68 KB)
- Anexo III - Serviços x Perfis.xlsx (122.09 KB)