



AGÊNCIA NACIONAL DE MINERAÇÃO (ANM)

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 48051.002246/2022-61

Histórico de revisões

Data	Versão	Descrição	Autor(es)
06/09/2022	1.0	Finalização da 1ª versão do documento	Equipe de Planejamento da Contratação
21/11/2022	1.1	Versão revisada do documento seguindo recomendações propostas pela 00211/2022/PFE-ANM/PGF/AGU, doc. SEI 5332000	Equipe de Planejamento da Contratação
14/04/2023	1.2	Alterações no texto para refletir mudanças contidas Estudo Técnico Preliminar atualizado do projeto	Equipe de Planejamento da Contratação
12/09/2023	1.3	Atualizações de valores salariais dos perfis profissionais contidos no presente processo. Revisão Final	Equipe de Planejamento da Contratação

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação para prestação de serviços de implantação e operação de Central de Suporte Técnico, sustentação e melhoria contínua do ambiente de infraestrutura tecnológica da Agência Nacional de Mineração, sob o modelo de remuneração fixa mensal por categorias de serviços vinculadas ao atingimento de indicadores de Nível Mínimo de Serviços (NMS), sem dedicação exclusiva de mão de obra.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. Bens e Serviços que compõem a solução

2.1.1. O objeto deste Termo de Referência envolve serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação na área de operação de ambiente de infraestrutura tecnológica, englobando monitoramento, serviços de gerenciamento de redes, tais como, mas não se limitando a, serviços de virtualização, servidores físicos, soluções de armazenamento e backup de dados, serviços de diretório, administração de banco de dados, soluções de mensageria e colaboração, além de suporte a instalações físicas de TIC, aderentes às especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência e às definições da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

2.1.2. Os serviços corporativos desempenham um papel fundamental no funcionamento da agência, atendendo a todas as áreas de negócios, desde as áreas meio até as áreas fim. Para isso, é necessário contar com recursos de TI estruturantes e básicos, como DHCP, DNS, Proxy, Firewall, Active Directory (AD), Servidor NFS, Relay de SMTP, Backup, Storage e Nuvem. Além disso, a Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) utiliza recursos de TIC para a gestão de ativos, serviços, contratos, estações de trabalho, projetos, aquisições, software, sistemas, documentações, processos, procedimentos, chamados de usuários, chamados de infraestrutura, auditorias, entre outros.

2.1.3. Com o objetivo de se tratar as especificidades de cada serviço de TIC no que se refere às suas métricas, especialização das equipes e forma de mensuração das atividades realizadas, os serviços técnicos foram divididos em 9 (nove) itens, agrupados em um grupo único, conforme especificado na tabela abaixo, sendo que a licitante deverá obrigatoriamente contemplar em sua proposta todos os itens, sob pena de desclassificação da proposta:

Grupo	Item	Descrição do item	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade
1	1	Central de Serviços e Monitoramento	26980	Mês	12
	2	Gerenciamento Técnico das Atividades Operacionais Gerenciadas	27014	Mês	12
	3	Banco de Dados	27014	Mês	12
	4	Aplicações, Virtualização e Computação em Nuvem	27014	Mês	12
	5	Serviços Corporativos	27014	Mês	12
	6	Armazenamento e Backup	27014	Mês	12
	7	Conectividade e Comunicação	27014	Mês	12
	8	Segurança de TIC	27014	Mês	12
	9	DevOps	27014	Mês	12

Tabela 1 - Bens e serviços que compõem a solução

2.2. Características Gerais

2.2.1. A contratação em tela envolve a prestação de serviços especializados em Tecnologia da

Informação e Comunicação na área de infraestrutura e suporte técnico, incluindo monitoramento do ambiente em serviços de Sustentação e Administração, Gerenciamento de Redes e Segurança de TIC, Serviços de Virtualização, Servidores, Armazenamento e Backup, Serviços de Diretório, Administração de Banco de Dados, Middleware, Internet Web, Mensageria e Colaboração e Suporte a Instalações Físicas de TIC, melhoria contínua na infraestrutura e atendimento ao usuário.

2.2.2. As evoluções tecnológicas inerentes em um ambiente de infraestrutura tecnológica são atividades que possibilitam a entrega de resultados mais eficientes, identificando a possibilidade de aumentar a eficácia ou a efetividade de serviços e produtos, sem perda de qualidade, utilizando os mesmos recursos de custeio, como insumos, infraestrutura, tecnologias e pessoas.

2.2.3. Nessa linha, a equipe de planejamento da contratação definiu que, para que a infraestrutura tecnológica possa ser melhorada de forma contínua, para a presente contratação conceituamos as Atividades Operacionais Gerenciadas como sendo atividades planejadas, mas inerentes a todo e qualquer ambiente de infraestrutura de TIC corporativo, as quais em virtude de suas características, demandam um planejamento mais criterioso visando as implementações de novos recursos ou tecnologias que são naturais a todo e qualquer ambiente tecnológico de alta disponibilidade. Nessa linha, podemos citar como exemplos as atividades de migração de versão de sistemas operacionais, sistema Gerenciador de Banco de Dados, SEI, elaboração de ações tecnológicas para aperfeiçoamento do gerenciamento proativo do ambiente, dentre outras.

2.2.4. A fim de garantir e demonstrar que a solução a ser contratada pela Administração se apresenta vantajosa e atende ao interesse público com a maior eficiência, foi realizado Estudo Técnico Preliminar (9208491) onde foram avaliados modelos para a prestação de serviços, sendo a conclusão a que a equipe de planejamento da contratação chegou foi que o mais vantajoso para a Administração é o modelo de prestação de serviços por meio de pagamento fixo mensal, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços estabelecidos, em conformidade com o modelo proposto na Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

2.2.5. Assim, seguindo as orientações e normativos aplicáveis à pretensa contratação, a utilização dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) tem como objetivo garantir a qualidade dos serviços prestados, vinculando a remuneração da contratada à obtenção de resultados, ao invés de vinculá-lo somente à quantidade de esforço repetitivo despendido.

2.2.6. Trata-se de serviço de natureza continuada e essencial, com atuação imediata da contratada, pois sua ausência levaria a severas interrupções no desempenho das atribuições de competência da ANM, com grandes prejuízos, uma vez que comprometeria o funcionamento dos sistemas de informação e dos serviços disponibilizados aos seus usuários e aos cidadãos.

2.2.7. As atividades a serem executadas no escopo desta contratação estão descritas no Catálogo de Atividades de Serviços Técnicos, constante no Anexo B, no qual estão relacionadas as atividades que deverão ser mantidas e evoluídas pela CONTRATADA.

2.2.8. O Catálogo de Serviços Técnicos especificado neste documento não é taxativo e poderá ser atualizado durante a execução contratual sempre que necessário, em vista da dinâmica das atividades executadas diariamente durante os serviços de Suporte a Infraestrutura de TIC e às eventuais mudanças de tecnologia que porventura possam ser adotadas pela contratante. Importante registrar que essas alterações serão efetuadas em acordo com a CONTRATADA, mantendo sempre a saúde do contrato.

2.2.9. Nessa linha, a alteração do Catálogo de Serviços Técnicos não altera a natureza nem o escopo da contratação dos serviços pretendidos neste Termo de Referência, mas somente visa manter as atividades desempenhadas, mapeadas e registradas de forma atualizada pelas equipes dos itens que compõem a contratação.

2.2.10. As alterações ou atualizações nos Catálogos de Serviços Técnicos serão realizadas a partir da inclusão de novas tarefas, exclusão e alteração de atividades já relacionadas ou ainda pela necessidade de evoluções em suas definições. Cabe à CONTRATANTE e à CONTRATADA a definição e validação das eventuais alterações, todavia, sempre caberá à CONTRATANTE a aprovação final do Catálogo de Serviços Técnicos adotado na prestação dos serviços.

### **3. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE**

3.1. Considerando o Decreto n.º 7.746/12, que regulamentou o art. 3º, "caput", da Lei n.º 8.666/93, a Lei n.º 12.305/10 e a Instrução Normativa MP n.º 01/2010, para a presente contratação, aplicar-se-ão os seguintes critérios de sustentabilidade ambiental:

3.1.1. Utilização de tecnologias de virtualização, as quais podem ser definidas como soluções computacionais que permitem a execução de vários sistemas operacionais e seus respectivos softwares a partir de uma única máquina física. Como benefícios da virtualização podem ser citados o melhor aproveitamento da infraestrutura existente, a redução no consumo de energia elétrica, diminuição na geração de lixo eletrônico e menor emissão de carbono.

3.1.2. Adotar processos administrativos na sua forma eletrônica, utilizando softwares aplicativos. Os documentos deverão ser gerados e mantidos em sua forma digital e, com o objetivo de garantir a integridade dos mesmos, nestes deverão ser utilizados recursos tecnológicos de segurança da informação. O objetivo da referida adoção é reduzir o número de cópias e impressões em papel.

3.1.3. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

3.1.4. A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

3.1.5. A CONTRATADA deverá observar o disposto no Decreto 10.779, de 25 de Agosto de 2021, que estabelece medidas para a redução do consumo de energia elétrica, no que couber.

3.1.6. Considerando as orientações contidas no "Guia Nacional de Licitações Sustentáveis" da Advocacia-Geral da União - AGU disponibilizado no link <https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/modelos/licitacoescontratos/licitacoes-sustentaveis>, destaca-se que não há obrigações adicionais que mereçam destaque.

### **4. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

4.1. Atualmente os serviços de suporte técnico, sustentação e melhoria contínua do ambiente de infraestrutura computacional são mantidos por meio do contrato nº 14/2017, (processo nº

48400.700517/2017-72), cujo objeto é: " Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos que envolvem a implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços de terceiros, visando prover a Agência Nacional de Mineração e processos de trabalho remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Acordos de Nível de Serviço (ANS)".

4.2. Tendo em vista que o instrumento contratual destes serviços essenciais possui o término da vigência previsto para Dezembro de 2023, foi necessária a realização de estudos de viabilidade e demais procedimentos para uma nova contratação.

4.3. Nessa linha, o objeto descrito neste Termo de Referência relaciona as necessidades de apoio à gestão de serviços internos, voltados para sustentar o ambiente de TIC, nele contidos a infraestrutura lógica, o fortalecimento de processos de trabalho, o suporte ao ambiente de TIC, o suporte à operação e administração de recursos da rede (LAN, WAN, MAN), o processo de melhoria contínua, envolvendo apoio a gestão de contratos da CONTRATANTE junto a terceiros.

4.4. Importante registrar que a Agência Nacional de Mineração - ANM não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos no objeto deste Termo de Referência, onde se verifica que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto n. 2.271 de 07 de julho de 1997.

4.5. A ANM possui atualmente um parque tecnológico composto por cerca de 1500 estações de trabalho, distribuídas entre Desktops e Notebooks, cerca de 1350 usuários (logins) internos ativos e 1450 caixas postais de correio eletrônico. O detalhamento completo do parque tecnológico consta no ANEXO E.

4.6. O atendimento de suporte técnico aos usuários é um serviço essencial, uma vez que no caso de sua ausência, as demandas de suporte para correção de falhas e implementações de aplicações poderiam se acumular alcançando níveis críticos, impactando na inoperância das estações de trabalho e na consequente paralisação das atividades laborais dos servidores da Agência, causando o colapso das atividades administrativas e finalísticas do órgão.

4.7. A rede corporativa da ANM conta com infraestrutura tecnológica sustentada por um conjunto de equipamentos que possibilita o funcionamento dos diversos serviços oferecidos aos seus usuários internos e externos. Esses equipamentos estão interligados por estrutura de rede lógica e elétrica e estão concentrados na Sala-Cofre da Superintendência de Tecnologia da Informação e Inovação (STI-ANM), no subsolo do edifício localizado na SAN Quadra 01 Bloco B – Asa Norte. Esta infraestrutura tecnológica central é interligada por meio de fibra óptica com o atual edifício Sede e possui um link concentrador para conectividade à internet para todas as suas unidades regionais.

4.8. Para o provimento dos serviços corporativos e departamentais são necessários recursos de Tecnologia da Informação estruturantes e basilares à operação da rede da Agência que apoiam a utilização de sistemas corporativos, impressoras, telefonia VoIP, Internet, rede wireless e estações de trabalhos. Esses serviços necessitam de uma estrutura de servidores compatíveis com a quantidade de usuários e aplicações da ANM. Dentre os recursos de Tecnologia da Informação destacam-se os seguintes serviços: DHCP, DNS, Proxy, Firewall, Active Directory, Servidor NFS, Relay de SMTP, Backup, Storage, Nuvem Pública e Correio Eletrônico.

4.9. Nesse contexto, a equipe de planejamento da contratação definiu que o modelo a ser utilizado para a prestação dos serviços proposto nesse termo de referência deve ser estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades, na qual cada uma delas é composta por Perfis de Trabalho que possuem suas atribuições e atividades de referência, a serem desempenhadas de acordo com a sua especificidade.

4.10. Os serviços de TIC englobados nesta contratação contemplarão processos de gerenciamento de serviços, a fim de garantir condições adequadas de governança e gestão dos serviços de suporte e operação de TIC, além de prever a adoção de metodologias ágeis em atividades planejadas de infraestrutura, a exemplo da aplicação do conceito de DevSecOps, cuja adoção de tais práticas requer ações de mudança cultural e de organização da área de TIC.

4.11. Ademais, é importante salientar que a demanda por serviços de operação de infraestrutura de TIC, de atendimento a usuários de TIC, de segurança da informação e de evolução de TIC aumentou com a pandemia ocasionada pelo Covid-19, o que levou a maioria dos servidores e dos colaboradores da Agência a realizarem suas atividades por meio do teletrabalho e, com isso, requereu e vem requerendo das organizações públicas ações no sentido de proverem meios tecnológicos para garantir a operação contínua dos serviços essenciais corporativos, com a mesma qualidade, interatividade, disponibilidade e conectividade registradas presencialmente. Para tal, faz-se necessária uma infraestrutura de rede moderna e eficaz, administrada e mantida por profissionais com conhecimento apropriado para prestar todo apoio necessário aos usuários, mesmo quando estes encontram-se exercendo suas atividades a distância. Assim, torna-se necessária a contratação dos serviços para a prestação de serviços técnicos especializados de melhorias e inovações de infraestrutura de TIC, que englobem a implantação, a manutenção e a execução contínua de melhoria de serviços relacionados à inovação tecnológica de infraestrutura de TIC, de modo a entregar aos usuários internos e externos a facilidade e a celeridade no alcance de resultados almejados em prol do cumprimento das atribuições negociais da Agência.

4.12. Diante do exposto, torna-se imprescindível a contratação dos serviços ora propostos, sendo que tal ação se revela essencial para a Agência Nacional de Mineração (ANM), visando à provisão de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). A finalidade primordial é a garantia da manutenção e aprimoramento dos recursos tecnológicos e sistemas de informação que permeiam a estrutura da Agência. Diante da exposição apresentada, torna-se imprescindível a adoção da medida proposta, que visa à contratação dos serviços ora delineados, uma vez que tal ação se revela essencial para a Agência Nacional de Mineração (ANM), visando à provisão de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). A finalidade primordial é a garantia da manutenção e aprimoramento dos recursos tecnológicos e sistemas de informação que permeiam a estrutura da Agência.

4.13. Por fim, registra-se que o objeto da contratação NÃO incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD/ME nº 1/2019.

## 5. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

### ALINHAMENTO AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO ANM 2020-2023

ID	Objetivo(s) Estratégico(s)
1	Garantir a atualização tecnológica contribuindo para gestão eficiente

ALINHAMENTO AO PDTIC ANM 2023-2025		
ID	Necessidade tecnológica	Objetivos Estratégicos PDTIC impactados
A5	Suporte técnico em infraestrutura e central de serviços	OE-PDTIC-01 – SERVIÇOS COM QUALIDADE OE-PDTIC-06 - COLABORAÇÃO E COMUNICAÇÃO OE-PDTIC-07 - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO OE-PDTIC-10 – OTIMIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

ALINHAMENTO AO PCA 2023	
Dados do PCA	Descrição
Contratação: 323102-91/2023 Item no PCA: 93	Serviços técnicos especializados e continuados de Atendimento a usuário de TIC e Operação de infra

## 6. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

6.1. O objeto deste termo de referência envolve serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação na área de Central de Serviços e Operação, com monitoramento, sendo as principais áreas de atuação: Sustentação e Administração de serviços corporativos, Gerenciamento de Redes e Segurança de TIC, Serviços de Virtualização, Servidores, Armazenamento e Backup, Serviços de Diretório, Administração de Banco de Dados, Middleware, Internet Web, Mensageria e Colaboração e Suporte a Instalações Físicas de TIC, dispostos em 9 (nove) itens.

6.2. Este modelo de contratação está disciplinado pela Portaria nº 6.432, de 15 de junho de 2021, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia - SGD/ME, a qual entende-se que os serviços de operação de infraestrutura, bem como o atendimento a usuários de TIC, compreendem a prestação de serviços técnicos relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional. A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do órgão. Já o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.

6.3. O resultado do Estudo Técnico Preliminar aponta que a pretensa contratação deve ser realizada em forma de grupo único, em virtude das características de interdependência dos serviços propostos, uma vez que todos os itens descritos são voltados para execução da sustentação e melhoria contínua da infraestrutura de TIC da ANM, composto de itens contratuais que possuem alto grau de correlação e interdependência para adequada execução dos serviços.

6.4. Para além das questões puramente técnicas, do ponto de vista administrativo, o Acórdão 5301/2013 - Segunda Câmara - TCU entendeu como legítima a reunião em grupo de elementos de mesma característica, quando a adjudicação por itens isolados poderia onerar "o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da esforço de controle, colocando em risco a economia de escala e a celeridade processual", o que pode comprometer a seleção da proposta mais vantajosa.

6.5. Portanto, dada a complexidade da solução de TIC especificada nos estudos preliminares, que envolvem a Operação, com monitoramento do ambiente em serviços de Sustentação e Administração, Gerenciamento de Redes e Segurança de TIC, Serviços de Virtualização, Servidores, Armazenamento e Backup, Serviços de Diretório, Administração de Banco de Dados, Middleware, Internet Web, Mensageria e Colaboração e Suporte a Instalações Físicas de TIC, além dos custos operacionais de pessoal envolvido na Contratante, para a gestão dos serviços contratados, torna-se mais vantajoso para a Administração Pública a contratação de um fornecedor único para as atividades que envolvem a solução, objeto desta contratação.

## 7. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

7.1. São benefícios a serem alcançados:

- 7.1.1. Continuidade dos serviços de suporte e sustentação de infraestrutura de TIC;
- 7.1.2. Maior conformidade com as boas práticas, considerando as diretrizes vigentes dos órgãos de controle;
- 7.1.3. Maior eficiência nas entregas, gerando melhor custo-benefício;
- 7.1.4. Maior abrangência na prestação dos serviços, considerando os avanços tecnológicos.
- 7.1.5. Suportar o crescimento dos serviços de TIC a níveis de desempenho satisfatório a fim de fortalecer as ações institucionais da ANM;
- 7.1.6. Melhoria do nível de atendimento às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados na rede;
- 7.1.7. Melhoria no processo de gestão de recursos tecnológicos (Hardware e Software).
- 7.1.8. Disponibilizar canal de contato para a realização do atendimento dos chamados dos usuários da Rede de computadores da ANM;
- 7.1.9. Disponibilização de suporte técnico remoto e presencial com implementação dos processos contemplados na biblioteca ITIL e alinhado às boas práticas de mercado, sendo que a execução presencial dos serviços ocorrerá na unidade prevista no tópico "11.3. Locais e horário de execução dos serviços" do presente documento.
- 7.1.10. Alta disponibilidade dos sistemas e equipamentos que compõem a infraestrutura de tecnologia da informação da ANM;
- 7.1.11. Gerenciamento de backup e restauração de dados armazenados no datacenter da ANM, para garantir a recuperabilidade dos dados no caso de falha de hardware ou outros problemas

severos;

7.1.12. Monitoramento da infraestrutura de TI, com tratamento de incidentes, com procedimentos relacionados com segurança da informação;

7.1.13. Sustentação dos equipamentos de infraestrutura computacional, incluindo plataforma de virtualização e sistemas operacionais;

7.1.14. Sustentação da rede, incluindo os ativos de rede, ativos de segurança e a rede local de dados (ethernet e wireless);

7.1.15. Elaboração de relatórios de análise, projeções, propostas, além da implementação de melhorias para as soluções de TI existentes (com execução de testes de produtos e procedimentos);

7.1.16. Gerenciamento dos usuários e grupos de rede (controle de acesso);

7.1.17. Verificar e zelar pela integridade do banco de dados, garantindo a disponibilidade do banco de dados no maior tempo possível, com controle de acesso ou privilégios aos dados;

7.1.18. Atender necessidades do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANM.

## **8. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **8.1. Requisitos de Negócio**

8.1.1. Prestar serviços de sustentação de infraestrutura de TIC da ANM que garantam disponibilidade adequada para atender às necessidades da CONTRATANTE, com tempos de resposta adequados para a resolução de problemas, minimizando o impacto de possíveis interrupções.

8.1.2. Prestar serviços de suporte técnico de TIC, por meio de atendimento remoto e presencial, sendo que a execução presencial dos serviços ocorrerá na unidade prevista no tópico "11.3. Locais e horário de execução dos serviços" do presente documento. Importante ressaltar que a prestação de serviço deve ser estruturada em diferentes níveis de atendimento, de acordo com a gravidade e a complexidade dos problemas, incluindo atendimento de primeiro nível (help desk) e suporte técnico especializado.

8.1.3. Realizar monitoramento 24x7, na modalidade NOC (network operations center), dos serviços/sistemas de TIC considerados críticos, conforme listagem do ANEXO F, sendo executado, predominantemente, por meio de soluções automatizadas, cujo objetivo central é a detecção de eventuais problemas no ambiente de infraestrutura e nos serviços, buscando garantir a estabilidade e disponibilidade do ambiente tecnológico. Nessa linha, a abordagem a ser adotada nesse tipo de monitoramento deverá ser fortemente baseada em automação, significando que muitas detecções e até mesmo a abertura de chamados poderão ser realizadas de forma automática na maioria das situações, sem a intervenção humana direta.

8.1.4. Potencializar a entrega de valor para o cidadão, considerando a otimização de infraestrutura que hospeda os serviços públicos digitais, com maior necessidade de melhoria contínua, priorizando os serviços eleitos para transformação digital e de visibilidade pública;

8.1.5. Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas, dos quais venha a ter conhecimento, ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE;

8.1.6. Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente do CONTRATANTE;

8.1.7. Aceitar, viabilizar e executar auditoria de Segurança da Informação visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;

### **8.2. Requisitos legais e boas práticas**

8.2.1. Observar as diretrizes da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

8.2.2. Observar as diretrizes da Instrução Normativa nº 01, de 04 de abril de 2019, que 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 - SISF do Poder Executivo Federal.

8.2.3. Observar o Decreto nº 7.174, de 12 de Maio de 2010, que 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.

8.2.4. Observar o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação — Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

8.2.5. Observar o Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes>;

8.2.6. Aplicar as boas práticas do ITIL 4 – Information Technology Infrastructure Library e COBIT 2019 – Control Objectives for Information and related Technology, que sejam aplicáveis ao ambiente da ANM

8.2.7. Observar as demais legislações, normativos complementares, determinações de órgãos de controle e boas práticas relacionadas à contratações de soluções de TIC no âmbito do Poder Executivo Federal;

### **8.3. Requisitos de Segurança da Informação**

8.3.1. Garantir a Disponibilidade, Integridade, Confidencialidade e Autenticidade:

a) Disponibilidade: propriedade pela qual se assegura que a informação esteja acessível e utilizável sob demanda por uma pessoa física ou determinado sistema, órgão ou entidade devidamente autorizados;

b) Integridade: propriedade pela qual se assegura que a informação não foi modificada ou destruída de maneira não autorizada ou acidental;

c) Confidencialidade: propriedade pela qual se assegura que a informação não esteja disponível ou não seja revelada a pessoa, a sistema, a órgão ou a entidade não

autorizados nem credenciados;

d) Autenticidade: propriedade pela qual se assegura que a informação foi produzida, expedida, modificada ou destruída por uma determinada pessoa física, equipamento, sistema, órgão ou entidade.

8.3.2. Observar os requisitos da Política de Segurança da Informação e Comunicação da ANM, conforme RESOLUÇÃO ANM Nº 53, DE 13 DE JANEIRO DE 2021, bem como, suas atualizações, os normativos vigentes editados pelo Gabinete de Segurança Institucional (GSI/PR) sobre Segurança da Informação, as boas práticas contidas em normativos internacionais da família ISO/IEC 27000, em especial, quanto às normas ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013; 27002:2013; 27005:2019 e demais normativos complementares, na execução das atividades contratadas.

8.3.3. Promover a implementação de controles de segurança da informação conforme as práticas dispostas nos normativos citados;

8.3.4. Prospeccionar e implementar soluções de segurança da informação aplicando, sempre que possível, um modelo de segurança Zero Trust;

8.3.5. Definir, apresentar e executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;

8.3.6. Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilhas de auditoria de segurança da informação;

#### 8.4. Requisitos de Privacidade

8.4.1. A CONTRATANTE e a CONTRATADA comprometem-se em cumprir suas obrigações, quando houver tratamento de dados pessoais, no que couber, ao abrigo da Lei nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

8.4.2. A CONTRATADA prestará à CONTRATANTE os serviços previstos com atenção às regras de proteção de dados e a partir das premissas da LGPD, em especial os seus princípios, conforme descrito no Art. 9º desta lei.

8.4.3. A CONTRATADA somente poderá realizar o tratamento dos dados que lhe forem repassados pela CONTRATANTE conforme as instruções desta e nos exatos limites do contrato. Os dados pessoais que forem repassados desta forma serão acessados somente por funcionários da CONTRATADA, ficando sob sua responsabilidade o estabelecimento dos termos e controles de sigilo sobre estes acessos.

8.4.4. A CONTRATADA compromete-se a não utilizar os dados fornecidos pela CONTRATANTE para qualquer outro propósito que não o cumprimento do objeto do contrato, assim como jamais colocará, por seus atos ou por sua omissão, a CONTRATANTE em situação de violação das leis de proteção de dados.

8.4.5. A CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE todas as informações necessárias para comprovar a conformidade com as obrigações previstas nesta cláusula contratual.

8.4.6. A CONTRATADA compromete-se a eliminar os dados pessoais, sensíveis ou não, aos quais teve acesso em razão do contrato firmado com a CONTRATANTE assim que a finalidade do tratamento for alcançada; os dados deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade e/ou for encerrado a prestação de serviços que serviu de objeto do contrato originário firmado com a CONTRATANTE e/ou nos casos contidos na Lei de Acesso à Informação.

8.4.7. A CONTRATANTE terá o direito de auditar o tratamento de dados pessoais, sensíveis ou não, realizado pela CONTRATADA com base nesta cláusula, incluindo, mas não se limitando, as medidas técnicas e organizacionais implementadas pela CONTRATADA.

8.4.8. A CONTRATADA indenizará à CONTRATANTE qualquer responsabilidade, dano, prejuízo, custo e despesas, incluindo, mas não se limitando, os devidos honorários advocatícios, as multas, penalidades ou custos investigativos relativos às demandas que surgirem em razão do não cumprimento por parte da CONTRATADA das obrigações previstas na LGPD especificamente direcionadas aos operadores, conforme já definido no presente instrumento.

8.4.9. Se o titular dos dados, a autoridade de proteção de dados ou terceiro solicitar informações da CONTRATADA relativas ao tratamento de dados pessoais, sensíveis ou não, a CONTRATADA submeterá esse pedido à apreciação da CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá, sem instruções prévias da CONTRATANTE, transferir, compartilhar e/ou garantir acesso aos dados pessoais ou a quaisquer outras informações relativas ao tratamento de dados pessoais a qualquer terceiro.

8.4.10. A CONTRATANTE e a CONTRATADA, na condição de agentes de tratamento, adotarão medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

#### 8.5. Requisitos de arquitetura tecnológica

8.5.1. Considerar todo o parque tecnológico do CONTRATANTE e otimizações que forem realizadas ao longo do tempo, equipamentos em geral, ambientes físicos e lógicos e sistemas em sentido amplo. O atual parque tecnológico do órgão (Brasília/DF) encontra-se listado no Anexo E.

8.5.2. Realizar o gerenciamento de serviços de TIC por meio de ferramenta de ITSM (Information Technology Service Management), que deve ser capaz de aferir no mínimo:

- a) Data e horário de abertura do chamado;
- b) Data e horário de captura do chamado;
- c) Data e horário de resolução do chamado;
- d) Data e horário de conclusão do chamado;
- e) O tempo total de atendimento do chamado;
- f) O tempo que o chamado permaneceu em cada estado;
- g) Se determinado chamado foi ou não reaberto;
- h) A quantidade total de chamados atendidos em determinado período;
- i) A quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período;

j) A quantidade total de chamados reabertos, em determinado período.

8.5.3. A ferramenta deverá possuir funcionalidade de atribuição de nota para o atendimento, após o encerramento do chamado, aferindo o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado. A pesquisa de satisfação deverá ser enviada automaticamente para o e-mail do usuário demandante.

8.5.4. A CONTRATADA deverá garantir a continuidade de ferramenta utilizada no órgão, garantindo o suporte e customização para a adequação do gerenciamento de serviços de TIC.

8.5.5. O CONTRATANTE, a seu critério, poderá solicitar à CONTRATADA a implementação de nova ferramenta, havendo preferência por ferramentas open source e com ampla comunidade comprovada. A CONTRATADA poderá sugerir utilização de outra ferramenta de ITSM, a ser aprovada pelo CONTRATANTE.

8.5.6. A implementação de eventual nova ferramenta de ITSM cabe a CONTRATADA.

8.5.7. A CONTRATADA deve garantir a customização para a adequação do gerenciamento de serviços de TIC na ferramenta de ITSM.

8.5.8. O monitoramento do ambiente deverá possibilitar a coleta de dados de diferentes componentes da infraestrutura, permitindo uma visão abrangente do desempenho e da saúde dos sistemas, sendo que deve ser garantida a integração das ferramentas de gerenciamento de suporte à infraestrutura, como sistemas de monitoramento, gerenciamento de incidentes e sistemas de ticket, além de o acesso remoto seguro para diagnóstico e resolução de problemas, reduzindo a necessidade de intervenções presenciais.

#### 8.6. Requisitos de garantia

8.6.1. A CONTRATADA deverá assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados.

8.6.2. A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação sua ação ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.

8.6.3. Os serviços realizados pela CONTRATADA terão garantia de 90 (noventa) dias, a contar da data de encerramento do incidente ou da Ordem de Serviço (OS), durante a vigência do contrato, incluindo possíveis renovações contratuais. Caso seja aberta nova Ordem de Serviço (OS), esta não será cobrada. O prazo será contado a partir do aceite definitivo do serviço, o que engloba todos os seus entregáveis.

8.6.4. A CONTRATADA deverá fornecer garantia de todos os serviços executados, durante toda a vigência contratual e durante 90 (noventa) dias após a eventual rescisão contratual, seja ela unilateral ou bilateral.

#### 8.7. Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe

8.7.1. Disponibilizar profissionais conforme especificações de experiência e formação dispostas no Anexo A, durante toda a vigência contratual, apresentando-os com suas respectivas documentações comprobatórias da experiência profissional exigida;

8.7.2. O dimensionamento da equipe técnica necessária à correta execução dos serviços é de inteira de responsabilidade da CONTRATADA, desde que atendidas as exigências mínimas definidas no Termo de Referência e seus Anexos, e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos.

8.7.3. Apresentar novos funcionários à equipe da CONTRATANTE, seguido da documentação comprobatória da experiência e formação, em virtude de substituições e desligamentos;

8.7.4. Assegurar que a ausência de dedicação exclusiva dos profissionais não prejudique a execução dos serviços e atendimento aos níveis mínimos de serviço, bem como a retenção do conhecimento para garantir a continuidade dos serviços;

#### 8.8. Requisitos de Metodologia de Trabalho

8.8.1. Assegurar que sejam aplicadas as boas práticas do ITIL, COBIT, e dos normativos da família ISO/IEC 27000, em especial quanto às normas ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013; 27002:2013; e, 27005:2019;

8.8.2. Aplicar as diretrizes estabelecidas pelos processos, metodologias, guias operacionais e normativos em uso na ANM;

8.8.3. Aplicar práticas de infraestrutura ágil em conjunto com as práticas do DevOps, buscando sempre automatizar os procedimentos, realizar testes, controlar versões, definir e controlar pipelines, e realizar monitoramento contínuo em busca de melhorias;

a) Para fins deste Termo de Referência, o termo "DevOps" será utilizado para demonstrar não só a filosofia padrão DevOps, mas também abrangerá práticas de segurança da informação, ou seja, o termo DevOps se refere ao "DevSecOps", incluindo a camada de segurança (Sec).

8.8.4. O CONTRATANTE poderá alterar processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização, cabendo à CONTRATADA se adaptar de acordo às determinações estabelecidas.

a) Desde que seja previamente acordado com a CONTRATANTE, as alterações que possam impactar a rotina de trabalho serão acompanhadas por um período de adaptação de 30 (trinta) dias pela CONTRATADA.

b) O período de adaptação não se aplicará a processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização implementados pela CONTRATADA.

8.8.5. As atividades da categoria de Gerenciamento Técnico das Atividades Operacionais Gerenciadas, que tem como objetivo a implementação de evoluções, migrações de novas tecnologias/soluções e melhorias no parque tecnológico, deverão ser executadas por profissionais especializados em gestão de projetos de TIC, com experiência na aplicação de metodologia(s) e guia(as) de gerenciamento de projetos adotadas pela CONTRATANTE, tais como, Scrum, PMBOK ou MGP-SISP.

#### 8.9. Requisitos de critérios de julgamento

8.9.1. A Licitante será considerada tecnicamente habilitada se restar inequivocamente comprovado atender integralmente ao disposto nos critérios técnicos de habilitação quando:

- a) Tenha apresentado sua Proposta de Preços em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no Anexo K deste Termo;
- b) Tenha apresentado na Declaração de Vistoria, em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no Anexo I ou Declaração de Recusa de Vistoria, conforme Anexo J ; e
- c) Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional mediante a apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica que atendam aos requisitos estabelecidos no Item 21.2 deste Termo.

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

8.9.3. Nos termos da legislação vigente, será desclassificada a proposta que contenha vício insanável ou ilegalidade, apresente preço superior ao máximo fixado ou apresentar preço manifestadamente inexequível.

#### 8.10. Requisitos de critérios de aceitabilidade de preços unitários e globais

8.10.1. Os preços máximos admitidos são aqueles fixados na estimativa de custo total da pretensão contratual, conforme demonstrados no Item 14 deste Termo de Referência.

8.10.2. Preços que se apresentarem irrisórios e/ou inexequíveis serão objeto de verificação e diligência, cabendo a Administração a faculdade de promover verificações por meio de pedido de esclarecimentos, solicitação para apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias, na forma do § 3º art. 43 da Lei nº 8.666/93.

8.10.3. Serão potencialmente inexequíveis aquelas propostas que inviabilizem a execução do contrato, por apresentarem preços que não reflitam os custos, em bases de mercado, dos insumos necessários e tributos incidentes. Havendo indício de inexequibilidade da proposta, será instaurada diligência para que a Licitante ofertante da proposta possa comprovar sua exequibilidade.

8.10.4. Para comprovar a exequibilidade de sua proposta, a Licitante deverá apresentar justificativas e documentos que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com os custos e as despesas necessários à completa execução do objeto contratual, sendo garantido o tratamento sigiloso aos documentos apresentados.

8.10.5. Antes de ter sua proposta desclassificada por inexequibilidade, à Licitante será dada a oportunidade de defesa, nos termos e condições exigidos pelo instrumento convocatório.

8.10.6. Os erros sanáveis no preenchimento da proposta não constituem motivação para sua desclassificação, situação na qual o Pregoeiro poderá conceder prazo para ajuste pela Licitante.

#### 9. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

9.1. Compete a CONTRATANTE:

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

9.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

9.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

9.1.4. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação de serviços de TIC, notificando a CONTRATADA, por escrito, em todas as ocorrências atípicas registradas durante a execução do objeto.;

9.1.5. Definir produtividade ou capacidade mínima de prestação de serviços de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

9.1.6. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais dos serviços de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;

9.1.7. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e as disposições deste termo de Referência;

9.1.8. Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão;

9.1.9. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA;

9.1.10. Permitir acesso aos profissionais da empresa CONTRATADA às suas dependências, sempre que necessário à execução contratual.

9.1.11. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da empresa CONTRATADA.

9.1.12. Verificar a regularidade da CONTRATADA junto ao SICAF antes de cada pagamento.

9.1.13. Rejeitar, no todo ou em parte, a execução do objeto prestado em desacordo com o escopo e especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência.

9.1.14. Fiscalizar toda a execução contratual, como forma de assegurar o cumprimento de todas as condições estabelecidas no Termo de Referência.

9.1.15. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com a forma e prazo estabelecidos, exigindo a apresentação das Notas Fiscais/Faturas e, quando for o caso, de relatórios de execução dos serviços/medições.

#### 10. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA



- 10.1. Compete à CONTRATADA:
- 10.1.1. Executar os serviços conforme as especificações deste Termo de Referência e seus anexos;
- 10.1.2. Indicar formalmente Preposto apto a representá-lo junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 10.1.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 10.1.4. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 10.1.5. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 10.1.6. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação e qualificação exigidas;
- 10.1.7. Reparar, refazer, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do CONTRATO, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados – ressalvada a aplicação de glosas e sanções pelo não cumprimento dos critérios de qualidade e/ou não atendimento a orientações do CONTRATANTE;
- 10.1.8. Apresentar os empregados diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, quando for o caso;
- 10.1.9. Apresentar ao CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão ao ambiente físico deste para a execução do(s) serviço(s) – instruindo-os quanto à necessidade de acatar as normas internas vigentes;
- 10.1.10. Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão;
- 10.1.11. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até o limite legal de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor total;
- 10.1.12. Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;
- 10.1.13. Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros;
- 10.1.14. Responsabilizar-se pelo pagamento de custos de pessoal, diárias, passagens e comunicações necessárias à perfeita execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.
- 10.1.15. Os profissionais envolvidos na realização dos serviços deverão possuir vínculo contratual com a CONTRATADA, não se permitindo a subcontratação dos serviços.
- 10.1.16. Apresentar documentação original que comprove formação, capacitação, certificação e de experiência dos profissionais que compõem sua equipe técnica disponibilizada para a prestação dos serviços, conforme previsto neste Termo de Referência, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 10.1.17. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos, garantindo a qualidade dos serviços objeto desta contratação.
- 10.1.18. Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE para utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso ou ferramentas cuja versão seja diferente daquelas em uso pela CONTRATANTE.
- 10.1.19. Garantir a continuidade da execução dos serviços, substituindo imediatamente, caso necessário ao cumprimento dos serviços, sem que haja ônus adicional para a CONTRATANTE, qualquer recurso humano, que venha a faltar ao serviço ou que estejam em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio-maternidade ou qualquer outro benefício legal.
- 10.1.20. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais envolvidos na prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos (trabalhistas ou não), incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação.
- 10.1.21. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, toda a documentação comprobatória das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas previstas nas normas vigentes.
- 10.1.22. Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto desta contratação devendo orientar seus empregados nesse sentido.
- 10.1.23. Entregar, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante, **TERMO DE COMPROMISSO (ANEXO G)** devidamente assinado, em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.
- 10.1.24. Apresentar, para cada profissional que vier a executar atividades referentes ao objeto desta contratação, o **TERMO DE CIÊNCIA (ANEXO H)**, a ser assinado pelo funcionário, declarando que está ciente das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.
- 10.1.25. Manter atualizado, para efeito de controle de acesso às dependências do CONTRATANTE, o nome e o respectivo CPF de cada profissional que pretender disponibilizar para o cumprimento do contrato, juntamente com o **TERMO DE CIÊNCIA (ANEXO H)**.
- 10.1.26. Informar as ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

10.1.27. Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos empregados desvinculados da prestação de serviços com a CONTRATANTE.

10.1.28. Substituir o profissional, cuja atuação, permanência ou comportamento seja, reprovado pela CONTRATANTE, prejudiciais e inconvenientes à execução dos serviços ou às normas da CONTRATANTE.

10.1.29. Observar e cumprir as normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho, fornecendo aos seus recursos técnicos, quando necessários, todos os equipamentos de proteção individual e coletiva.

10.1.30. Adotar as providências médicas e legais com relação a acidentes de que possam ser vítimas seus colaboradores, quando relacionados à execução do objeto contratual.

10.1.31. Responder por quaisquer prejuízos que os profissionais alocados causarem à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão, procedendo aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus e a responsabilidade decorrente.

10.1.32. Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados pela CONTRATANTE para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas ou danos que possam vir a ocorrer.

10.1.33. Levar imediatamente ao conhecimento do Gestor do Contrato qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução dos serviços contratados.

10.1.34. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus profissionais, relacionados ao manuseio de arquivos de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade da CONTRATANTE;

10.1.35. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação.

10.1.36. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, promovendo a transferência do conhecimento aos profissionais da CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços.

10.1.37. Efetuar as atualizações e adequações necessárias nos Catálogos de Serviços Técnicos.

10.1.38. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante manutenção da base de conhecimento da CONTRATANTE.

10.1.39. Apoiar e executar atividades relativas a serviços, infraestrutura e segurança de TIC oriundos do PDTIC (Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação) da ANM, e também atender às demandas de tecnologia definidas pela STI/ANM, além de demandas emergenciais oriundas das demais áreas de negócio da ANM.

## **11. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **11.1. Início da Execução**

11.1.1. Durante a Reunião Inicial, o CONTRATANTE informará as expectativas de início das execuções dos serviços, e indicará uma data para emissão da Ordem de Serviço.

11.1.2. Na data indicada para emissão da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá dispor de profissionais aptos para garantir a continuidade imediata dos serviços de tecnologia da informação e comunicação do ambiente do CONTRATANTE.

11.1.3. A CONTRATADA deve entregar um PLANO DE IMPLANTAÇÃO contendo detalhes do processo de absorção dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços.

11.1.4. O período de implantação deverá ser finalizado em, no máximo, 90 (noventa) dias, para absorção de todo o conhecimento necessário junto à equipe responsável pela prestação dos serviços anteriormente. O PLANO DE IMPLANTAÇÃO deverá conter:

a) 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. Este cronograma será revisado e poderá ser complementado nas primeiras reuniões para aprovação do cronograma definitivo pelo CONTRATANTE;

b) Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;

c) Regras de relacionamento propostas pela CONTRATADA ao CONTRATANTE; e

d) Estratégia de acompanhamento da implantação operacional.

11.1.5. Durante a fase de implantação, todos os níveis mínimos de serviços serão normalmente apurados e, havendo ocorrências de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas com abatimento de 50% em relação ao valor real apurado.

11.1.6. A fase de implantação ocorrerá apenas no primeiro ciclo de vigência do contrato, não devendo ser consideradas as prorrogações contratuais.

11.1.7. Na data de início da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar os profissionais que atuarão no CONTRATO e entregar a documentação comprobatória de experiência e formação, em formato digital, bem como, o rol de certificados exigidos no Anexo A.

11.1.8. De acordo com o item 26.1.1.7 da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de Junho de 2021, devido ao tipo de contratação estabelecido, não compete à CONTRATANTE a definição do quantitativo de perfis que compõem cada categoria de serviços demandada. Porém, em observância aos princípios da razoabilidade e eficiência do serviço público, a futura CONTRATADA deve observar o planejamento realizado pela CONTRATANTE para o dimensionamento da equipe a ser empregada na execução das categorias de serviços, sendo de sua inteira e total responsabilidade o atingimento dos níveis de serviço estabelecidos e a excelência na prestação dos serviços. Ainda, não será admitido o compartilhamento de profissionais entre as categorias de serviços, ou seja, um profissional não poderá atuar concomitantemente em mais de uma categoria de serviços, sob pena de caracterizar o descumprimento contratual e ensejar na aplicação das sanções administrativas cabíveis.

### **11.2. Preposto**

11.2.1. A CONTRATADA deverá indicar PREPOSTO, que será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO, atuando como interlocutor administrativo principal junto ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes à execução contratual. Por tratar-se de serviço de caráter eminentemente técnico, esse profissional deverá possuir formação em Nível Superior, em instituição regularmente habilitada, e experiência mínima de 03 (três) anos em acompanhamento de contratos públicos de objetos compatíveis com os da presente contratação, cabendo ao mesmo a responsabilidade pelas seguintes atividades:

- a) Executar os procedimentos administrativos referentes aos profissionais da CONTRATADA alocados para execução dos serviços contratados, tais como acompanhar e controlar a frequência, controlar afastamentos, (seja por motivo de férias, atestados médicos ou outros afastamentos programados ou não) e, ainda, responder por qualquer assunto administrativo e de recursos humanos entre os colaboradores da CONTRATADA e as operações da empresa;
- b) Responder por todas as questões administrativas da CONTRATADA junto ao CONTRATANTE, bem como receber e responder ofícios e solicitações administrativas, controlar o uso de recursos computacionais e de comunicações pelos colaboradores da CONTRATADA, manter atualizados os requisitos técnicos e habilitatórios necessários à execução do contrato;
- c) Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais envolvidos na prestação dos serviços com vistas à correta execução dos serviços contratados;
- d) Informar ao gestor do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados;
- e) Formalizar junto ao CONTRATANTE eventos de afastamento ou substituição de colaboradores diretamente envolvidos na execução dos serviços; e
- f) Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos, quando solicitado.

11.2.2. O PREPOSTO não poderá acumular papel, cobrir requisitos de qualificação técnica ou ser substituto de profissionais, na prestação dos serviços contratados.

11.2.3. O PREPOSTO poderá atuar de maneira remota e podendo ser compartilhado entre múltiplos contratos, desde que atendidos todos os níveis mínimos de serviço.

11.2.4. O CONTRATANTE poderá exigir atuação presencial do PREPOSTO a qualquer tempo, dentro ou fora do expediente normal, para fins de situações emergenciais.

11.2.5. O PREPOSTO deverá participar semanalmente das reuniões de ponto de controle para gestão do contrato e, sempre que necessário, em reuniões de acompanhamento técnico.

### 11.3. Locais e horário de execução dos serviços

11.3.1. A prestação dos serviços referente ao objeto contratual, quando em sua forma presencial, ocorrerá nas dependências da ANM-Sede, Setor Bancário Norte Quadra 02 Bloco N - Brasília/DF e em seu anexo localizado em SAN Quadra 01 Bloco B - Brasília-DF.

11.3.2. O regime de trabalho adotado pela contratante é predominantemente **remoto**, salvo para gerentes e profissionais responsáveis pelo atendimento e suporte técnico especializado de 2º e 3º níveis. A CONTRATANTE reserva-se o direito de exigir a alocação presencial de outros perfis em situações de urgência ou emergência, inclusive em incidentes de segurança, mesmo fora do horário de expediente da Agência, com prazo máximo de disponibilização de equipe de 2 horas. Além disso, a alocação presencial poderá ser solicitada em situações em que os serviços prestados remotamente não estejam sendo executados adequadamente, limitado ao horário de expediente da Agência, com prazo máximo de disponibilização de equipe de 8 horas. Esta forma proposta visa garantir a continuidade e a qualidade dos serviços e atividades que serão suportadas pela pretendida contratação.

11.3.3. Para os serviços executados nas dependências da ANM, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como:

- a) local de trabalho;
- b) móveis;
- c) ramais telefônicos e;
- d) recursos computacionais: computadores, conexão à rede local e softwares básicos.

11.3.4. Os recursos contemplados no item anterior serão fornecidos com o padrão disponível na ANM e, portanto, o atendimento a necessidades especiais será obrigação da CONTRATADA.

11.3.5. Para os serviços executados fora das dependências da ANM, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo telefones celulares, a interconexão com a rede de informática da ANM, assim como demais custos associados.

11.3.6. Os profissionais alocados nas dependências físicas do CONTRATANTE deverão utilizar, preferencialmente, os equipamentos disponibilizados pelo CONTRATANTE. Outros equipamentos só serão permitidos com autorização do CONTRATANTE.

11.3.7. A utilização de qualquer recurso tecnológico fornecido pela contratante devem ser estritamente restrita à execução das atividades contratadas no âmbito deste termo de referência. É vedada a utilização desses recursos para qualquer outra finalidade que não a supracitada.

11.3.8. A CONTRATADA deverá garantir a plena eficácia na prestação dos serviços para a CONTRATANTE, independente da modalidade de atuação de seus profissionais, seja presencial ou seja remota.

11.3.9. Para garantir uma melhor atuação na prestação de serviços ao CONTRATANTE, caberá ao perfil de Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação:

- a) Coordenar as atividades a serem executadas por toda a equipe da contratada.
- b) Ter ciência de todos os problemas e incidentes que sejam relevantes para o

negócio do CONTRATANTE.

c) Participar ativamente das reuniões de projeto e acompanhamento de outros fornecedores de tecnologia do CONTRATANTE.

d) Agir de forma proativa na sugestão de melhorias que otimizem a prestação de serviços ao CONTRATANTE.

e) Garantir a integração entre as Equipes de Suporte no âmbito da STI.

f) Ser a interface de comunicação entre a Equipe Técnica do CONTRATANTE e as equipes técnicas do CONTRATADA.

g) Estar atento ao cumprimento dos INMS previstos.

11.3.10. O perfil Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação deverá estar disponível nos dias úteis e em caso da necessidade, para realização de trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual.

11.3.11. Caso a CONTRATADA opte pela execução remota dos serviços de monitoramento e/ou de atendimento de primeiro nível, será de sua responsabilidade a implantação de CANAL DE COMUNICAÇÃO SEGURO (podendo ser via VPN e/ou link dedicado), sem custo adicional ao CONTRATO, com recursos de segurança de rede (criptografia) e velocidade de comunicação adequadas e satisfatórias para a prestação dos serviços com a qualidade esperada. Assim, considerando que a manutenção deste canal de comunicação é de responsabilidade da CONTRATADA e que eventual indisponibilidade pode gerar impactos nos níveis de serviço estipulados, cabe à CONTRATADA prover redundância, se for o caso, uma vez que a indisponibilidade do canal de acesso poderá impactar a disponibilidade, os níveis mínimos de serviço e, consequentemente, os resultados da CONTRATADA.

11.3.12. A implantação do canal de comunicação deverá ocorrer durante o período do Plano de Implantação, sendo que a eventual necessidade de execução de qualquer atividade para a integração com outros sistemas do ambiente do CONTRATANTE será de total responsabilidade da CONTRATADA e deverá ocorrer sem ônus para a CONTRATANTE.

#### 11.4. Horário de execução

11.4.1. Tanto na forma presencial quanto remota os serviços deverão ser prestados em dias úteis, no período entre 07:00h e 19:00h, exceto os seguintes casos:

a) Os serviços de monitoramento de TI (item 1), deverão ser executados em uma escala de 24x7 (vinte e quatro horas, de segunda a segunda);

b) A execução dos serviços de evoluções necessárias ao ambiente tecnológico devem considerar os prazos acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA;

c) Manutenções preventivas, implantações ou mudanças em ambiente de produção podem ocorrer fora do horário de expediente em dias úteis, em finais de semana ou em feriados, em horário determinado pelo CONTRATANTE;

d) Tratamento de incidentes e ações para mitigar iminentes ameaças devem ser executados em qualquer horário ou dia, dentro do expediente ou não;

e) Excepcionalmente e com a prévia anuência do gestor do contrato, requisições realizadas por usuários VIPs (Diretores, Superintendentes, equivalentes ou superiores) devem ser atendidas até às 20h00 em dias úteis, exceto se a falta do atendimento trouxer prejuízos à agência ou ao cidadão, hipótese em que o atendimento deve ser realizado a qualquer tempo (24x7).

f) Havendo a prestação do serviço fora do horário padrão (dias úteis, no período entre 07:00h e 19:00h) não implicará em nenhum ônus adicional à CONTRATANTE.

#### 11.5. Formalização das Demandas e Acompanhamento

11.5.1. Serão emitidas Ordens de Serviço mensais, contendo as seguintes informações: período de execução e categorias de serviços que serão executados, e disposições diversas em consonância com os itens deste TR.

11.5.2. A partir da emissão da Ordem de Serviço, os serviços prestados pela CONTRATADA serão demandados por meio de chamados ( tickets) através da ferramenta de ITSM.

11.5.3. Demandas realizadas por meio de e-mail, telefone, verbalmente ou por meio de ferramentas de colaboração, deverão ser registradas na ferramenta de ITSM, cabendo à CONTRATADA realizar o registro.

11.5.4. O acompanhamento das demandas se dará por meio de monitoramento e relatórios extraídos da ferramenta de ITSM, ou por meio de outros relatórios solicitados pelo CONTRATANTE.

11.5.5. Demanda é o termo genérico e amplo para qualquer tipo de necessidade ou solicitação colocada para área de TI e atendida por meio de atendimento da Central de Serviços (Service Desk), quando é caracterizada por chamado (ticket).

11.5.6. As demandas se dividem em 02 modalidades:

a) Chamado: são requisições de serviços ou incidentes rotineiros, demandados durante a execução da operação de infraestrutura de TIC;

b) Atividade Operacional Gerenciada: são iniciativas e processos planejados que visam melhorar e atualizar constantemente os componentes e recursos de tecnologia para garantir que a infraestrutura tecnológica permaneça eficiente, confiável e adaptada às necessidades em constantes mudanças. Importante destacar que as atividades operacionais gerenciadas se distinguem das modalidade tipo chamado pela sua complexidade, relacionada ao risco e a multidisciplinariedade envolvidas na sua execução. Dessa forma, faz-se necessário um planejamento visando a integração dos profissionais das diversas categorias de serviços contratadas, a identificação dos eventuais impactos no ambiente tecnológico e mitigação dos riscos associados à realização da atividade.

#### 11.6. Entregáveis

11.6.1. As atividades de monitoramento, sustentação e melhoria contínua de infraestrutura de TIC são evidenciadas através de mudanças realizadas no próprio ambiente de infraestrutura de TIC,

por meio de configurações diversas para determinada manutenção ou otimização. Dessa forma, para efeito de comprovação e manutenção da documentação relacionada ao ambiente tecnológico, essas atividades devem ser registradas em relatórios gerenciais e relatórios específicos.

11.6.2. Os relatórios podem ser classificados conforme a seguir:

Relatório	Descrição	Periodicidade	Prazo de entrega máximo
Relatório Mensal Gerencial	Relatório Gerencial contendo, no mínimo, report dos indicadores dos níveis mínimos de serviço de todas as categorias de serviço; indicadores de desempenho dos processos ITIL implementados; necessidades de melhoria nas operações de TI; alterações realizadas na equipe de prestação de serviços da CONTRATADA e outras informações relevantes sobre as atividades executadas no respectivo período mensal.	Mensal	5 dias úteis após o encerramento do mês de execução
Relatório Mensal de Atividades (RMA) por Categoria de Serviço	Deverá conter no mínimo: atividades executadas no período; lista de itens de configuração adicionados, alterados ou excluídos do ambiente de infraestrutura de TIC; processos modificados; atividades de melhoria contínua executadas; prospecções realizadas que dependem de autorização; riscos identificados, impactos e ações de tratamento; e quaisquer outras informações relevantes específicas de cada categoria de serviço. Os relatórios mensais de atividades poderão ser agrupados, a critério do CONTRATANTE.	Mensal	5 dias úteis após o encerramento do mês de execução
Relatório por "Atividade Operacional Gerenciada"	Deverá conter no mínimo: atividades executadas; informações relevantes para a operação; lições aprendidas; processos modificados; itens de configuração adicionados, alterados ou excluídos; riscos identificados, impactos e ações de tratamento, e quaisquer outras informações relevantes para a conclusão do projeto.	Por demanda do tipo "Atividade Operacional Gerenciada"	5 dias úteis após a conclusão da execução dessa categoria de atividade
Relatório de Incidentes	Deverá conter no mínimo: descrição detalhada do incidente, causa do incidente, evidências, impactos, ações de resposta ao incidente, ações executadas como medidas necessárias para mitigar o risco de ocorrer novamente; recomendações de novas ações para otimização na mitigação do risco.	Por incidente que seja significante, após solicitação do CONTRATANTE ou a critério da CONTRATADA em ação proativa	1 dia corrido após o incidente
Relatório de Atividades	Deverá conter no mínimo: descrição da demanda, atividades que foram executadas, e análise crítica quanto ao que foi demandado.	Por atividade específica, após solicitação do CONTRATANTE ou a critério da CONTRATADA em ação proativa	2 dias úteis após a demanda
Relatório Técnico	Elaborado sob demanda, conforme necessidade do CONTRATANTE, para obtenção de informações do ambiente tecnológico para subsidiar decisões, ou para outro objetivo específico.	Por solicitação do CONTRATANTE ou a critério da CONTRATADA em ação proativa	2 dias úteis após a solicitação

**Tabela 2 - Relatórios de entrega**

11.6.3. Para as demandas do tipo "Atividades Operacionais Gerenciadas", a CONTRATADA deverá seguir metodologia baseada em práticas ágeis, notadamente no Scrum.

- A metodologia será escolhida no início do contrato, na fase de implantação, podendo ser otimizada ou substituída ao longo da execução contratual.
- É importante destacar que as atividades e perfis técnicos previstos neste termo de referência, baseados na Portaria SGD/ME nº 6.432 de 15 de junho de 2021, são válidos tanto para demandas rotineiras quanto para atividades operacionais gerenciadas, podendo a CONTRATADA alocar perfil especializado diferente do previsto em caso de necessidade para atendimento à uma demanda específica.
- Destacamos que, especificamente para demandas na modalidade "Atividade Operacional Gerenciada", o prazo de nível de serviços será acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, conforme descrito no ANEXO C - PRAZOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.

11.6.4. Para as demandas abertas na modalidade Chamado, além de constar as atividades realizadas de forma macro nos relatórios mensais, informações detalhadas deverão ser registradas na ferramenta de ITSM, conforme processos ITIL ou outro processo otimizado para a realidade do CONTRATANTE.

11.6.5. Durante o período do plano de implantação, a CONTRATADA deverá implementar, na ferramenta de ITSM, o Catálogo de Serviços conforme o disposto no Anexo B (Catálogo de Serviços Técnicos), os prazos e indicadores de nível mínimo de serviço do Anexo C, os itens de desconformidade técnica do Anexo D, e demais itens do Termo de Referência e também considerar a base histórica do CONTRATANTE constante na atual ferramenta de ITSM.

- O Catálogo de Serviços deverá ser otimizado de forma contínua, considerando a cultura organizacional e necessidades que podem surgir eventualmente.
- A atividade de implantação e ajustes do catálogo de serviços dispostos no Anexo B dentro da ferramenta de ITSM cabe à CONTRATADA.

11.6.6. Para a gestão de "Atividades Operacionais Gerenciadas", deverá ser utilizada as ferramentas já existentes no ambiente da CONTRATANTE, ou poderá ser proposto pela CONTRATADA

a implementação de outra ferramenta de mercado contendo no mínimo: recursos para gerenciamento ágil, interface amigável, controle de acessos, integração com o Active Directory, auditoria e histórico de alterações.

11.6.7. As ferramentas de ITSM e de gestão de "Atividades Operacionais Gerenciadas" aprovadas pela CONTRATANTE deverão ser implantadas, configuradas e operacionalizadas pela CONTRATADA, durante o período de implantação corridos após a autorização do CONTRATANTE.

#### 11.7. Metodologias e Boas Práticas Adotadas

11.7.1. A CONTRATADA deverá tomar como base, no mínimo, as boas práticas preconizadas pelos frameworks, guias e normas de referência para Gerenciamento de Serviços de TIC, como o ITIL 4, COBIT 2019 e família ISO 27000, ou mais atuais, assim como os princípios e as normas legais e infralegais aplicadas ao objeto.

11.7.2. O CONTRATANTE poderá, ao longo do contrato, adotar outros modelos, processos, procedimentos, frameworks, templates e ferramentas que lhe forma mais convenientes, devendo a CONTRATADA ser notificada previamente para se manifestar acerca de eventuais impactos na execução dos serviços contratados. As alterações que possam afetar a garantia dos níveis mínimos de serviço deverão ser comunicadas pela CONTRATADA em um prazo máximo de 03 (três) dias úteis contados da notificação, obtendo o direito de 30 dias de adaptação, sendo critério do CONTRATANTE a aferição dos níveis mínimos de serviço durante o período de adaptação.

11.7.3. A CONTRATADA não terá direito de adaptação em caso de mudanças oriundas de normativos e legislações, internos ou externos, exceto se o próprio dispositivo dispor de período de adaptação ou período para entrada em vigor.

11.7.4. Para melhorias de processos de sustentação de infraestrutura, a CONTRATADA deverá seguir o guia CBOK (Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio, versão 4.0 ou superior).

#### 11.8. Prazos

11.8.1. Por se tratar de serviço de natureza continuada e essencial, a CONTRATADA deverá atuar de forma a atender aos requisitos temporais especificados neste documento.

#### 11.9. Transferência do Conhecimento

11.9.1. A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos do CONTRATANTE ou outra por ele indicada no uso de eventuais soluções desenvolvidas e implantadas ou nos produtos fornecidos dentro do escopo do CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica.

11.9.2. A transferência de conhecimento, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais, em eventos específicos de transferência de conhecimento e, preferencialmente, à equipe indicada pelo CONTRATANTE – se baseando em documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções, entre outros.

#### 11.10. Procedimentos de Transição Contratual

11.10.1. Ao término do CONTRATO, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover atividades de encerramento contratual, adotando um plano de repasse final, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao CONTRATO.

11.10.2. Um PLANO DE TRANSIÇÃO, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA ao CONTRATANTE. Esse projeto de gerenciamento de serviços de transferência contratual final será conduzido de acordo com as seguintes ações:

Ação	Prazo	Responsável
CONTRATANTE solicita a elaboração do PLANO DE TRANSIÇÃO, contendo no mínimo a documentação completa e atualizada de todo o ambiente de infraestrutura de TIC, todas as credenciais utilizadas, entre outras informações que o CONTRATANTE julgar necessárias	Até 60 dias antes da data do término do contrato ou a qualquer momento em caso de rescisão antecipada.	CONTRATANTE
Apresentação de projeto para elaboração do PLANO DE TRANSIÇÃO	Até 50 dias antes da data do término do contrato ou 10 dias após a solicitação do projeto de transição em caso de rescisão antecipada.	CONTRATADA
Reunião de alinhamento de entregas finais contratuais.	Até 30 dias antes da data do término do contrato ou rescisão antecipada.	CONTRATANTE/CONTRATADA
Entrega do PLANO DE TRANSIÇÃO	Até a data do término do contrato.	CONTRATADA

Tabela 3 - Procedimentos de transição contratual

11.10.3. Após o término do CONTRATO, a contratada deverá retirar todo e qualquer bem de que

seja proprietária e que, eventualmente, esteja alocado nas instalações do CONTRATANTE, assim como providenciar a devolução de recursos que lhe tenham sido eventualmente cedidos pelo CONTRATANTE.

#### **11.11. Mecanismos Formais de Comunicação**

11.11.1. **Ordem de Serviço:** serão emitidas ordens de serviço mensais contendo as categorias de serviço (itens contratuais) a serem executados durante o período estipulado na mesma. As Ordens de Serviço poderão sofrer mudanças a qualquer tempo, conforme necessidade do CONTRATANTE.

11.11.2. **Chamado:** serviços classificados como Demandas serão controlados por chamados (ou tickets) abertos por meio da ferramenta de ITSM.

11.11.3. **E-mail:** mensagens por meio do correio eletrônico poderão ser utilizadas tanto para encaminhamento de serviços quanto para alinhamentos de qualquer necessidade do CONTRATANTE.

11.11.4. **Ofício:** comunicações de gestão contratual deverão ser realizadas por meio de Ofício, assinado eletronicamente.

11.11.5. **Ata de Reunião:** Função de formalizar as tratativas de reunião, assinado eletronicamente.

11.11.6. Outros meios de comunicação poderão ser utilizados para facilitar a comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, como aplicativos de mensagens instantâneas, telefone e reuniões.

#### **11.12. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

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

11.12.2. O TERMO DE COMPROMISSO, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e o TERMO DE CIÊNCIA, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos Anexos G e H, respectivamente.

### **12. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

#### **12.1. Gestão de Fiscalização do Contrato**

12.1.1. Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do contrato o CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

12.1.2. **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;

12.1.3. **Fiscal Técnico:** servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;

12.1.4. **Fiscal Requisitante:** servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação; e

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

#### **12.2. Critérios de Aceitação**

12.2.1. O objeto contratado será recebido, como parte do processo de monitoramento da execução, de forma provisória e definitiva, conforme prevê o artigo 73 da Lei 8.666/93 e o art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, observando o disposto a seguir.

12.2.2. O recebimento provisório será realizado pelo Fiscal Técnico do Contrato quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço, mediante a emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP), consistindo na "declaração formal de que os serviços foram prestados, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "a" do inciso I, e alínea "a" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993", conforme item a do inciso II do art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019.

12.2.3. Após o recebimento provisório dos serviços, os fiscais técnico, requisitante e administrativo realizarão análise dos serviços entregues considerando:

- a) A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação, e de acordo com os critérios de aceitação definidos em CONTRATO e no Termo de Referência;
- b) Identificação de não conformidade com os termos contratuais;
- c) Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO;
- d) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do CONTRATO;
- e) Encaminhamento à CONTRATADA das eventuais demandas de correção, a cargo do Gestor do CONTRATO ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do CONTRATO;
- f) Cálculo e encaminhamento à CONTRATADA de indicação de eventuais glosas e sanções por descumprimento de níveis mínimos de serviços exigidos por parte do Gestor do CONTRATO.

12.2.4. Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o Gestor do Contrato deve indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas medidas de correção.

12.2.5. Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços recebidos provisoriamente o Gestor do Contrato efetuará o recebimento definitivo dos mesmos, através da confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento dos relatórios de prestação de serviços, com base nas informações da

etapa de avaliação da qualidade e contendo a autorização para emissão de Nota Fiscal, a ser encaminhada ao Preposto da CONTRATADA.

12.2.6. Só haverá o recebimento definitivo, após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se ao CONTRATANTE o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa – situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste Termo de Referência e no CONTRATO.

12.2.7. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

12.2.8. Observando de forma complementar o disposto na alínea “c” do inciso II do art. 50 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017, quando houver glosa parcial dos serviços, o Gestor do Contrato deverá comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre eventual valor glosado pela Administração.

12.2.9. A apresentação da Nota Fiscal pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da autorização de faturamento emitida pelo CONTRANTE (Termo de Recebimento Definitivo). Sendo que o pagamento somente será autorizado após ATESTE pelo(s) servidor(es) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados.

12.2.10. Após recebimento e ateste da Nota Fiscal o Gestor do Contrato encaminhará a documentação para a área administrativa para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO.

12.2.11. A Nota Fiscal encaminhada deverá ser emitida com o uso de Certificado Digital da cadeia da ICP-Brasil, conforme disposições legais.

12.2.12. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal apresentada expressa os elementos necessários e essenciais à conformidade do documento, conforme definido na legislação aplicável.

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

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

12.2.15. Por força maior, os prazos do CONTRATANTE poderão ser estendidos, desde que em observância aos limites legais.

12.2.16. Será rejeitado, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência.

12.2.17. Quando for caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional para a ANM.

### 12.3. Procedimentos de Teste e Inspeção

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

12.3.2. As informações necessárias à gestão e fiscalização do CONTRATO deverão estar disponíveis na ferramenta de ITSM, e quando não for possível, desde que justificado pela CONTRATADA e autorizado pelo CONTRATANTE, poderão constar nos relatórios entregues.

12.3.3. A CONTRATADA deverá prover listas de verificação para subsidiar e facilitar as ações dos fiscais do CONTRATO, conforme disposições deste Termo de Referência.

### 12.4. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

12.4.1. Os níveis mínimos de serviço (NMS) devem ser considerados e entendidos pelas CONTRATADA como um compromisso de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços. Portanto, no decorrer da execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos seus serviços e pela efetiva entrega de resultados.

12.4.2. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INMS) estão dispostos no Anexo C deste Termo de Referência e cabe à CONTRATADA adaptar qualquer ferramenta ou processo interno para garantir o cumprimento das metas.

12.4.3. Os indicadores de níveis mínimos de serviço deverão ser calculados mensalmente e sem diferenciação entre as categorias de serviço/itens contratuais.

12.4.4. A CONTRATADA possui o direito de pedir reconsideração quanto ao eventual descumprimento de algum nível mínimo de serviço, por meio de justificativas razoáveis e proporcionais, cabendo ao CONTRATANTE a discricionariedade de acatar ou não, sendo critérios determinantes para a análise do CONTRATANTE: o histórico de execução contratual, o compromisso da CONTRATADA quanto à adequada prestação de serviços e a eficácia na prospecção de melhorias e execução de melhorias contínuas.

12.4.5. Os Indicadores de Níveis de Serviços não serão afetados por falhas de infraestrutura não cobertas pelo objeto, que caso ocorram, serão consideradas indisponibilidades justificadas, tais como:

- a) Períodos de interrupção previamente acordados e/ou programados.
- b) Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica).
- c) Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontornáveis (exemplo: greve de servidores públicos).



d) Falhas de infraestrutura que não estejam sob a sustentação da CONTRATADA (exemplo: link de comunicação, servidores de rede, elementos de rede, storage, refrigeração ou condicionamento de ar).

e) Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto da contratação.

f) Motivos de força maior, considerados como aqueles independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações avençadas (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

## 12.5. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

12.5.2. As glosas incidirão sobre o pagamento mensal, considerando as pontuações resultantes dos cálculos dos indicadores de níveis mínimos de serviço, em que 01 (um) ponto representa 0,001% de glosa (desconto).

12.5.3. A glosa sobre o pagamento mensal será aplicada até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total mensal, podendo o CONTRATANTE aplicar acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis.

12.5.4. Poderá ser caracterizada INEXECUÇÃO PARCIAL DO CONTRATO, sujeitando a CONTRATADA às sanções cabíveis, caso o resultado da apuração dos indicadores de níveis mínimos de serviço superar o percentual previsto no item 12.5.3 por 03 (três) ou mais vezes, em um período de 06 (seis) meses.

12.5.5. Além da glosa no pagamento, a CONTRATADA está sujeita a outras sanções administrativas, como advertência, multa, suspensão temporária de participação em licitação e declaração de inidoneidade, nos termos da legislação vigente sobre licitações e conforme este Termo de Referência, sendo passíveis de registro no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores — SICAF.

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

12.5.7. Poderá ser aplicada multa quando houver atrasos injustificados no cumprimento das obrigações contratuais e/ou em decorrência de inexecução parcial ou total do objeto da contratação.

12.5.8. Dentre as demais previsões contidas na legislação aplicável, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de sanções quando for observada a ocorrência dos seguintes eventos:

ID	Ocorrência	Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o CONTRATO, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 3% do valor da contratação.
3	Praticar atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 2% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 horas úteis.	Advertência No caso de reincidência, multa de 0,05% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 20 dias úteis. Após o limite de 20 dias úteis, aplicar-se-á multa de 1,5% do valor total do Contrato.
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração

10	funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade, confidencialidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
13	Percentual de glosa mensal acima de 30% três vezes em um período inferior à 06 meses	Multa de 2% do valor total do Contrato, declaração de inexecução parcial do Contrato e rescisão contratual.
14	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços e monitoramento do ambiente tecnológico de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos níveis de serviço.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993. Multa de 2% do valor total do Contrato, declaração de inexecução parcial do Contrato e rescisão contratual.
15	Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO e/ou em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE.	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 1% do valor total do Contrato.
16	Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO.	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 1% do valor total do Contrato.
17	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993. Multa de 2% do valor total do Contrato, declaração de inexecução parcial do Contrato e rescisão contratual.
18	Deixar de efetuar quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO.	Advertência. Caso a situação não seja regularizada, multa de 1% do valor total do Contrato.
19	Deixar de cumprir, violar ou implementar rotinas em desconformidade com a Política de Segurança da Informação - POSIC, do CONTRATANTE.	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 1% do valor total do Contrato.
20	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1% do valor total do Contrato.

**Tabela 4 - Lista não exaustiva de sanções administrativas**

12.5.9. Cabe ao Gestor do Contrato e/ou à Autoridade Administrativa competente, considerando o princípio da razoabilidade e proporcionalidade, a discricionariedade na aplicação das sanções contidas na tabela acima.

#### 12.6. Do Pagamento

12.6.1. O pagamento será realizado mensalmente, no prazo máximo de 30 dias, contados do atesto da fatura, considerando os valores previstos nas Ordens de Serviço mensais, relativos aos itens contratuais.

12.6.2. Para efeito dos ajustes decorrentes da apuração dos indicadores de nível mínimo de serviços, será descontado do valor da ordem de serviço mensal conforme descrito no ANEXO C - PRAZOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS e fórmulas abaixo:

Fórmula	$Ajuste_{NMS}(\%) = \sum Pontos_{NMS} \times 0,001$
<b>Ajuste NMS:</b> ajuste (glosa) em função dos resultados aferidos pelos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INMS).	
<b>Pontos NMS:</b> pontuação acumulada como penalidade em função do descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, considerando os indicadores dispostos no Anexo C.	

12.6.3. O pagamento será realizado conforme fórmula a seguir, considerando a redução da porcentagem de ajuste sobre o **valor total da ordem de serviço** de acordo com a aferição dos Níveis Mínimos de Serviço:

<b>Fórmula</b>	<b>Pagamento = (Valor Total Ordem de Serviço) - Ajuste<sub>NMS</sub>(%)</b>
<b>Pagamento:</b> remuneração à CONTRATADA pela prestação dos serviços contratados (Ordem de Serviço)	
<b>Valor Total Ordem de Serviço:</b> somatório de cada item mensal contratado do grupo, conforme Ordem de Serviço pactuada.	
<b>Ajuste NMS:</b> ajuste (glosa) em função dos resultados aferidos pelos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INMS).	

12.6.4. Todas as atividades inerentes ao ciclo de vida dos serviços contratados estão incluídas na métrica de pagamento em função dos resultados e/ou produtos entregues, de forma que o CONTRATANTE não efetuará pagamentos adicionais por quaisquer atividades já incluídas no escopo desses serviços.

12.6.5. Os valores pactuados na Ordem de Serviço correspondem aos valores máximos a serem faturados, considerando a hipótese de atingimento de todas as metas, requisitos e exigências contratuais. Não há previsão de pagamentos adicionais para superação de metas.

12.6.6. O ajuste (glosa) será aplicado até o limite descrito no item 12.5.3, podendo o CONTRATANTE aplicar acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis.

12.6.7. Antes de cada pagamento será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas na licitação.

12.6.8. 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 do contratante.

12.6.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada.

12.6.10. 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.

12.6.11. 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.

12.6.12. Quando do pagamento será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a do 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.

12.6.13. 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.

12.6.14. 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 x N x 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 = ( 6 / 100 ); I = 0,00016438;

TX = Percentual da taxa anual = 6%

### 13. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

#### 13.1. Estimativa da Demanda

13.1.1. Conforme orientado na Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, para o dimensionamento das necessidades, foram utilizadas informações baseadas no levantamento de ambientes, histórico de chamados, análise de contrato anterior e informações relacionadas ao padrão esperado de atividades do órgão. Assim, os seguintes aspectos da metodologia foram adotados:

- Quantitativo mensal de requisições e incidentes;
- Tempo esperado de resolução das requisições e incidentes;
- Tempo mensal em horas de demanda em atendimento de chamados.

13.1.2. Foram considerados, também, os aspectos e volume do parque tecnológico, conforme ANEXO E - PARQUE TECNOLÓGICO. Foi considerado a lista de sistemas críticos e não críticos a serem suportados, ANEXO F - Levantamento de Sistemas. Dessa forma, a estimativa de perfis profissionais foi definida com base nos critérios acima mencionados, assim como na quantidade de profissionais que compõe a equipe técnica que atualmente é responsável pela execução dos serviços objeto desta contratação.

13.1.3. Considerando o histórico de demandas, bem como, o tempo mensal de atendimento esperado, demonstrou-se nos estudos técnicos preliminares o cálculo realizado para estimativa da quantidade de profissionais necessários para o atendimento da necessidade, sendo que este tem como objetivo apresentar a capacidade de atendimento da equipe atualmente alocada para que a futura CONTRATADA possa estimar a quantidade de profissionais para a execução das atividades do objeto desta contratação. Para esse dimensionamento foram considerados os seguintes critérios:

- Quantidade de profissionais com alocação fixa — foi considerada a estimativa do

quantitativo atual de profissionais alocados presencialmente no ambiente da ANM.

b) Jornada fixa— tempo de dedicação diária de 8 horas.

c) Quantidade de profissionais com alocação compartilhada — foi considerada a estimativa do quantitativo atual de profissionais que são compartilhados entre vários órgãos

d) Jornada compartilhada — levando em conta que os profissionais bimodais atuam em diversos órgãos diferentes, foi considerada uma jornada de 30 minutos diários para fins do cálculo de estimativa.

e) Quantidade total de profissionais, por categoria — quantitativo total de profissionais que atuam na ANM, considerando tanto aqueles que estão em alocação fixa quanto dos profissionais compartilhados.

f) Tempo mensal por categoria — considerando um mês com dia 22 dias úteis, foi calculado o tempo mensal por categoria, tanto dos profissionais em alocação fixa quanto dos profissionais compartilhados.

g) Proporção de profissionais, por categoria — é a fração de profissionais por categoria sobre o quantitativo total.

h) Tempo total de atendimento mensal esperado, proporcional por categoria — considerando o tempo total de atendimento mensal esperado igual à 3.121,09 horas, e a proporção de profissionais por categoria, foi calculado o tempo total por categoria.

i) Capacidade para atendimento em tempo esperado, por categoria— Tempo mensal por categoria (f) / Tempo total de atendimento mensal esperado, proporcional por categoria(h).

j) Possível Déficit — diante da capacidade de atendimento (i), observa-se que o tempo total de chamados é superior ao tempo disponível dos profissionais alocados, caracterizando um possível déficit na alocação da equipe.

k) Quantidade estimada ideal de profissionais por categoria— Considerando o possível déficit, calcula-se a quantidade estimada ideal de profissionais por categoria.

13.1.4. A descrição de cada uma das categorias de serviços, bem como os perfis a serem contratados constam no ANEXO A - PERFIS PROFISSIONAIS E CERTIFICAÇÕES MÍNIMAS.

13.1.5. Como conclusão da metodologia aplicada, conforme Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, obtiveram-se os seguintes quantitativos de profissionais, por categoria de serviço:

Nº Item	Categoria	Quantidade total de profissionais
1	Central de Serviços e Monitoramento	14
2	Gerenciamento Técnico das Atividades Operacionais Gerenciadas	2
3	Banco de Dados	3
4	Aplicações, virtualização e nuvem	2
5	Serviços Corporativos	2
6	Armazenamento e Backup	2
7	Conectividade e Comunicação	2
8	Segurança da Informação	2
9	DevOps	2
Total profissionais		31

Tabela 5 - Quantidade de profissionais estimada

13.1.6. A quantidade de profissionais informada na Tabela 5, trata-se de uma estimativa baseada no histórico dos atendimentos efetuados, nos registros de controle e acompanhamento dos chamados da ANM e no quantitativo de cada perfil em cada Categoria de Serviço (itens 1 a 9), buscando-se manter o quantitativo de pessoal já em efetivo trabalho na Agência e cobrindo-se eventuais déficits.

## 13.2. Preços Máximos da Contratação

13.2.1. Conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar, para a estimativa da demanda foram relacionadas 09 (nove) categorias de serviços de sustentação de infraestrutura tecnológica. Com base nas categorias e nos demais critérios para estimativa da demanda, a tabela abaixo demonstra de forma consolidada o cálculo dos custos totais de propriedade para o modelo de Remuneração Mensal por Categoria.

13.2.2. Os valores dispostos abaixo referem-se às remunerações máximas aceitáveis, considerando a contratação de todos os itens. Esses valores foram compostos por meio da somatória da multiplicação entre a remuneração dos profissionais pelo Fator-K 2,35, conforme orientado na Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021. O Fator K é o indicador aplicado aos dispêndios com serviços terceirizados de natureza continuada, que corresponde à razão entre o custo total de um trabalhador (remuneração, encargos sociais, insumos, reserva técnica, despesas operacionais/administrativas, lucro e tributos) e sua própria remuneração.

OBJETO						
Prestação de serviços de sustentação e melhoria contínua de infraestrutura de TIC, sob o modelo de remuneração mensal por categoria de serviço com Nível Mínimo de Serviços (NMSE), sem garantia de consumo mínimo e sem dedicação exclusiva.						
Grupo	Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Custo Unitário Mensal estimado	Custo Anual Máximo estimado
1	1	Central de Serviços e Monitoramento	Mês	12	R\$ 131.690,01	R\$ 1.580.280,06
	2	Gerenciamento Técnico das Atividades Operacionais Gerenciadas	Mês	12	R\$ 78.326,36	R\$ 939.916,38
	3	Banco de Dados	Mês	12	R\$ 61.460,84	R\$ 737.530,11
	4	Aplicação, Virtualização e Nuvem	Mês	12	R\$ 43.706,95	R\$ 524.483,34
	5	Serviços Corporativos	Mês	12	R\$ 30.977,23	R\$ 371.726,76
	6	Armazenamento e Backup	Mês	12	R\$ 34.231,37	R\$ 410.776,43
	7	Conectividade e comunicação	Mês	12	R\$ 40.922,01	R\$ 491.064,08
	8	Segurança de TIC	Mês	12	R\$ 73.945,78	R\$ 887.349,38

9	DevOps	Mês	12	R\$ 44.691,31	R\$ 536.295,76
<b>TOTAL MENSAL FIXO ESTIMADO</b>					<b>R\$ 539.951,86</b>
<b>TOTAL ANUAL FIXO ESTIMADO</b>					<b>R\$ 6.479.422,29</b>

**Tabela 6 - Preços Máximos da contratação**

13.2.3. O preço máximo total fixo estimado aceitável para o presente processo licitatório é de **R\$ 6.479.422,29 (seis milhões, quatrocentos e setenta e nove mil quatrocentos e vinte e dois reais e vinte e nove centavos)**, considerando um período de 12 meses, conforme Orçamento estimativo (9208497) elaborado no processo.

#### **14. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**

14.1. Adequação orçamentária

14.1.1. A(s) fonte(s) de recurso(s) para a presente contratação segue(m) discriminada(s) abaixo:

- a) PTRES 173492 - Programa de Trabalho 22122003220000001.
- b) Natureza da Despesa: 33904010 – SUPORTE A USUÁRIOS DE TIC; 33904011 – SUPORTE DE INFRAESTRUTURA DE TIC.

14.2. Cronograma Físico-Financeiro

14.2.1. Os serviços serão entregues mensalmente conforme Ordens de Serviço emitidas pela STI, sendo estimado a despesa mensal no valor de **R\$ 539.951,86 (quinhentos e trinta e nove mil novecentos e cinquenta e um reais e oitenta e seis centavos)**, perfazendo o valor total anual em **R\$ 6.479.422,29 (seis milhões, quatrocentos e setenta e nove mil quatrocentos e vinte e dois reais e vinte e nove centavos)**.

#### **15. DA ASSINATURA DO CONTRATO**

15.1. A licitante vencedora será convocada pelo CONTRATANTE para assinar o Termo de Contrato, tendo o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação, para comparecer à Agência Nacional de Mineração, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades previstas cabíveis.

15.2. A recusa injustificada da licitante em assinar o Contrato, no prazo acima estabelecido, caracterizará descumprimento total da obrigação, sujeitando-se às sanções legalmente cabíveis.

#### **16. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

16.1. Nos termos do art. 57 da Lei 8.666/1993 e do item 11.40.1 da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, o contrato vigorará por 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para o CONTRATANTE.

#### **17. DOS ADITIVOS DE ACRÉSCIMO OU SUPRESSÃO**

17.1. Fica a CONTRATADA obrigada a acatar, nas mesmas condições ofertadas, nos termos do art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93, as solicitações da ANM para acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias à execução do objeto licitado.

#### **18. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

18.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/por 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.

#### **19. DA GARANTIA CONTRATUAL**

19.1. A CONTRATADA deverá apresentar, 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, correspondente 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, na modalidade a ser escolhida pela mesma, que ficará sob a responsabilidade da CONTRATANTE, consoante o § 1º do art. 56 da Lei nº 8.666/93.

19.2. A garantia somente será liberada após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros.

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

- a) Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA;
- d) Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CONTRATADA.

19.4. Será considerada extinta a garantia:

- a) Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- b) No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique ocorrências detectadas até esse prazo.

19.5. A garantia prestada pela CONTRATADA caberá o prazo de execução do contrato e mais três meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

#### **20. DO REAJUSTE DE PREÇOS**

20.1. Em conformidade com o disposto no art. 13 do Decreto nº 9.507/2018 e nas Instruções Normativas nº 01/2019/SGD/ME e 05/2017/SEGES/ME, será admitido reajuste de preços por aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação da Fundação Instituto de Pesquisa Econômica

Aplicada (ICTI/PEPA) – ou outro índice específico que venha a substituí-lo.

20.2. Será considerado como marco para cálculo do reajuste a data de apresentação da proposta observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data da apresentação da proposta ou da data da última repactuação.

## **21. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **21.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação**

21.1.1. O objeto deste Termo de Referência se caracteriza como **serviço de natureza continuada** em função da sua essencialidade e habitualidade para o CONTRATANTE, ou seja, uma eventual paralisação desses serviços pode implicar prejuízos às atividades do CONTRATANTE.

21.1.2. Nos termos do art. 15 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017:

*“os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”.*

21.1.3. Quanto ao tipo de serviço, em conformidade com o art. 1º da Lei nº 10.520/2002, com o Decreto nº 10.024/2019, com o art. 14 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017 e com o subitem 11.1.5 do Anexo I da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, o objeto pretendido enquadra-se como Serviço Comum por apresentar, independentemente de sua complexidade, “padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

21.1.4. Os serviços serão prestados **sem dedicação exclusiva** de mão de obra – nos termos do art. 17 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017 – uma vez que a CONTRATADA poderá compartilhar os recursos humanos para execução simultânea de outros contratos. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, pois constitui-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes, portanto, às categorias funcionais abrangidas no plano de cargos desta Agência Reguladora.

21.1.5. A contratação para execução indireta de serviços será realizada pelo regime de “empreitada por preço unitário”, onde se contrata a execução de um serviço por preço certo de unidades determinadas (alínea “b” no inciso VIII do art. 6º da Lei nº 8.666/1993).

21.1.6. Considerando a natureza dos serviços e o disposto no parágrafo único do art. 25 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, a licitação será realizada na **modalidade Pregão Eletrônico do tipo Menor Preço Global do Grupo Único**.

21.1.7. A LICITANTE deve oferecer lance para todos os itens que compõem o grupo único durante o certame.

### **21.2. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação**

21.2.1. A LICITANTE deverá apresentar declaração de que possui ou que instalará escritório no Distrito Federal no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do Contrato, conforme Instrução Normativa SEGES/MPDG 05/2017, podendo utilizar o modelo constante do ANEXO L.

21.2.2. Para efeito de comprovação da qualificação técnica, a LICITANTE deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido (s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove que a mesma prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, por período não inferior a 2 (dois) anos, serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto da presente licitação, devendo ser comprovada a atuação em todas as disciplinas/categorias especificadas neste Termo de Referência.

21.2.3. Entende-se como objeto similar os serviços de sustentação, melhoria contínua de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC que guardem relação com as atividades descritas neste Termo de Referência, em ambientes compatíveis com o existente na ANM (Parque Tecnológico).

21.2.4. **A LICITANTE deverá apresentar os atestados, conforme descrição contida no item 21.2.2, para os seguintes serviços técnicos:**

21.2.4.1. Atendimento e suporte a, no mínimo, 675 de usuários ativos, com cobertura de atendimento remoto e presencial;

21.2.4.2. Experiência em administração, configuração e sustentação em Microsoft Exchange em ambiente híbrido (nuvem e on-premises) com, no mínimo 700 (setecentas) caixas postais;

21.2.4.3. Comprovação de atendimento e suporte de TIC, utilizando práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), que tenha compreendido no mínimo processos de Incidentes e Requisição de Serviços em sua totalidade;

21.2.4.4. Experiência em registro de Requisições e Incidentes de 1º, 2º e 3º níveis, utilizando ferramenta ITSM;

21.2.4.5. Comprovação de atuação em pelo menos 3600 de chamados / tickets ou demandas abertos em um período contínuo de ao menos 01 ano, registrado em sistema de ITSM, seguindo processos e práticas ITIL (v3 ou v4);

21.2.4.6. Experiência na administração, sustentação, manutenção e monitoramento dos itens de ativos de tecnologia e serviços de TI em ambiente produtivo através de rotinas e atuação diária, em regime 24 x 7 x 365 estruturada em Centro de Operação de Rede (NOC), seguindo processos e práticas ITIL, em ambientes com características semelhantes ao ambiente tecnológico da ANM, apresentados nos Anexos E e F deste Termo de Referência;

21.2.4.7. Comprovação de atividades voltadas à implantação, operação e monitoramento de serviços de segurança cibernética para tratamento e resposta a incidentes, através da identificação, análise e registro de possíveis incidentes de segurança utilizando soluções de monitoramento para tratamento e resposta a incidentes de segurança cibernética;

21.2.4.8. Comprovação de experiência em implantação, customização, configuração, sustentação e administração na ferramenta OTRS (Open-Source Ticket Request System), configurada e integrada à solução POWERBI;

21.2.4.9. Comprovação de experiência em desenho, implantação, customização e automação de práticas, processos e fluxos operacionais para gerenciamento do ciclo de vida de serviços seguindo as orientações contidas no modelo ITIL, com processos, disciplinas e práticas, customizados na ferramenta de ITSM/OTRS ou outra ferramenta de mercado que exerça o mesmo papel, contendo no mínimo os seguintes processos:

- a) Gerenciamento de catálogo de serviços;
- b) Gerenciamento de nível de serviço;
- c) Gerenciamento de requisições;
- d) Gerenciamento de incidentes e problemas;
- e) Gerenciamento de mudanças;
- f) Gerenciamento de itens de configuração.

21.2.4.10. Comprovação de execução de atividades de operação de um CPD (datacenter) com racks, servidores físicos, servidores virtuais e respectivos sistemas operacionais e ambientes em cluster;

21.2.4.11. Comprovação de execução de atividades de implantação, configuração, planejamento, de solução para gerenciamento e orquestração automática de máquinas virtuais implementada e gerenciada pela solução de virtualização.

21.2.4.12. Comprovação de execução de atividades de implantação de esteira DevOps, elaboração de planejamento, análise, implantação, suporte, monitoramento de ambiente orquestrado com utilização contemplando ferramentas tais como: Jenkins, Jenkins-x, Git, Nexus, Sonar, Ansible, skafold, Helm e Maven;

21.2.4.13. Experiência em instalação, implantação, configuração, customização, administração, gerenciamento e sustentação de recursos e soluções relacionadas à bancos de dados OLTP (Online Transaction Processing), contemplando tecnologias tais como Microsoft SQL Server 12 ou superior, PostgreSQL, MySQL, MongoDB e correlatos, em alta disponibilidade em ambientes On-premises e/ou em nuvem.

21.2.4.14. Experiência em administração, sustentação de soluções corporativas Microsoft que contemplem, minimamente, ferramentas de acesso remoto, autoatendimento (central de software), inventário de parque computacional (SCCM), distribuição de imagens de sistemas operacionais (WDS), aplicação de políticas de rede via GPO e outros sistemas de apoio necessários para a gestão dos serviços do CONTRATANTE.

21.2.4.15. Experiência em desenvolvimento, fornecimento, implantação, gestão e administração de solução utilizando plataforma Open Source (agentless) para fins de inventário automatizado e acompanhamento diário em tempo real do status operativo do ambiente com foco na auditoria, controle, rastreabilidade, histórico comparativo e análise de tendências do uso de recursos computacionais, custos associados e demandas, tais como: nagios, grafana, etc.

21.2.4.16. Experiência em administração, configuração e sustentação em ambiente Microsoft Sharepoint;

21.2.4.17. Experiência em administração, configuração e sustentação em ambiente Microsoft Office 365;

21.2.4.18. Experiência em administração, configuração e sustentação em ambiente de gestão de certificados digitais;

21.2.4.19. Administração, configuração e sustentação de ArcGis Server e ArcGis online em ambiente híbrido (nuvem e on-premises);

21.2.4.20. Experiência em gerenciamento e manutenção de serviços de armazenamento de dados e backup, tais como: soluções de armazenamento corporativa (storages), bibliotecas de backup (tape libraries), softwares e agentes de backup, cofres de fitas magnéticas e correlatos.

21.2.4.21. Comprovação de experiência em administração, configuração e sustentação a servidores, operando em ambiente computacional virtualizado por meio de Hyper-V, constituído de, no mínimo, 50 (cinquenta) servidores de rede virtuais suportados pela plataforma.

21.2.4.22. Experiência em operação e gerenciamento de serviços/ferramentas de segurança cibernética corporativa tais como clusters de firewall, IPS, IDS, antivírus, antispam, controle de aplicações, proxy, cluster de balanceamento de carga – em ambientes físicos, on-premises, virtuais e/ou nuvem;

21.2.4.23. Experiência em implantação de esteira DevOps, contemplando as seguintes atividades: Implantação, configuração, planejamento, de solução para gerenciamento e orquestração automática de máquinas virtuais e gerenciamento de containers, tais como Dockers, OpenShift e Kubernetes.

21.2.5. O(s) ATESTADOS deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificada no contrato social vigente do LICITANTE.

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

21.2.7. 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.

21.2.8. 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.

21.2.9. Poderá ser apresentado mais de um atestado relativamente ao mesmo quesito de capacidade técnica, quando estes forem necessários para a efetiva comprovação da aptidão solicitada.

21.2.10. O licitante poderá ser diligenciado sobre as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, tais como 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 nº 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, assim como os artefatos necessários à comprovação da execução dos serviços, em especial ao uso das metodologias elencadas nos requisitos de qualificação.

21.2.11. No caso de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito privado, não serão admitidos aqueles de empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da licitante proponente, assim consideradas as empresas controladas ou controladoras da mesma, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente.

21.2.12. As licitantes estão cientes das punições legais e cabíveis no caso de informações que não condizem com a realidade técnica, em que o CONTRATANTE, através de servidores designados para este fim, se reserva o direito de diligenciar junto à pessoa jurídica que emitiu o Atestado de Capacidade Técnica com vistas à comprovação das informações prestadas.

21.2.13. A área técnica do CONTRATANTE poderá realizar diligência, a fim de complementar informações ou de comprovar a veracidade do(s) atestado(s) de capacidade técnica apresentado(s) pela LICITANTE vencedora do certame, quando poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que a prestação de serviços apresentados no atestado foram executados.

21.2.14. A apresentação dos atestados solicitados para comprovação dos critérios técnicos para habilitação deverá ser feita de forma organizada, contendo um check-list onde deve constar o Nome do documento apresentado, quais os requisitos que este documento se presta a comprovar e a página onde se encontra a comprovação.

### **21.3. Justificativa para a Não Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência**

21.3.1. Para atender a este processo de contratação, as licitantes necessitam ser de médio ou grande porte para atender as especificações descritas nos Critérios de Seleção do Fornecedor, como também para atender ao valor estimado para esta contratação. Uma empresa que consiga atender a tal demanda não é Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, pois possui natureza de empresa com receita bruta anual superior ao estabelecido na lei complementar nº 123/2006 como critério de classificação como empresas de pequeno porte ou microempresa. Devido a isto, não se aplica a aplicação do direito de preferência e margens de preferência.

21.3.2. Além disso, como, como motivação para a não aplicação dessa cota, utiliza-se a própria orientação constante nos modelos de Termo de Referência elaborados pela Advocacia Geral da União (AGU). Em tais modelos, enfatiza-se que há a possibilidade de não utilização de tal cota de reserva nas hipóteses do art. 10, incisos I, II e IV do Decreto nº 8.538, de 2015, transcritos a seguir:

I - se não houver o mínimo de três fornecedores competitivos enquadrados como microempresas [...] capazes de cumprir as exigências estabelecidas no instrumento convocatório;

II - o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e as empresas de pequeno porte não for vantajoso para a administração pública ou representar prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado, justificadamente; (...)

IV - o tratamento diferenciado e simplificado não for capaz de alcançar, justificadamente, pelo menos um dos objetivos previstos no art. 1º.

21.3.3. Considera-se “não vantajosa a contratação” quando: I - resultar em preço superior ao valor estabelecido como referência; ou II a natureza do bem, serviço ou obra for incompatível com a aplicação do benefício (Decreto nº 8.538, de 2015, art. 10, parágrafo único).

21.3.4. Com fulcro no art. 10, inciso II do Decreto nº 8.538, de 2015, justifica-se a não utilização da cota de reserva de 25% para este processo de contratação. Isso porque, a fixação de cotas para a presente contratação apresenta riscos ao alcance dos resultados pretendidos, e, por conseguinte, a seleção da proposta mais vantajosa - um dos objetivos dos processos licitatórios estabelecidos no art. 3 da lei nº 8.666/93. Além disso, espera-se que a empresa vencedora do certame em questão tenha estrutura para realizar o fornecimento do serviço. Isso, a nosso ver, de fato, também não é compatível com o porte das empresas beneficiárias da política pública que o Decreto nº 8.538/2015 busca alcançar.

21.3.5. Enfatiza-se que não será utilizado o Direito de Preferência presente no Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, no âmbito desta contratação. Isso porque o referido Direito de Preferência é aplicado apenas para a aquisição de produtos. Na verdade, tanto o Processo Produtivo Básico (PPB) quanto o Desenvolvimento de Tecnologia Nacional (DTN) referem-se à bens e não a serviços. O presente certame destina-se à contratação de Prestação de serviços de Operações de Infraestrutura de TI e Central de Serviços, razão pela qual não se aplica o Direito de Preferência constante no Decreto nº 7.174, de 2010.

## **22. DA PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

22.1. O modelo de Proposta de Preços e a Planilha de Custos e Formação de Preços, que constam no ANEXO K, são importantes ferramentas que contribuem para a análise crítica da composição dos preços unitários e total, com vistas a mitigar a assimetria de informações e auxiliar na eventual realização de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

22.2. Na fase de aceitação da proposta, a LICITANTE deverá apresentar Planilhas de Custos e Formação de Preços de profissionais compatíveis com os perfis exigidos neste Termo de Referência - ANEXO A, com o objetivo de demonstração de exequibilidade do Fator-K referente ao lance concedido na licitação.

22.3. A LICITANTE deverá apresentar uma planilha separada para cada perfil profissional, conforme respectivas categorias de serviço conforme Anexo A. Serão aceitos perfis profissionais diferentes, mas que correspondam aos serviços contratados, bem como às exigências de formação, conforme ANEXO A.

22.4. A fim de atender às necessidades específicas para as “Atividades Operacionais Gerenciadas”, foi incluído o perfil de Gerente de Projetos. Essa decisão foi tomada considerando a importância do papel do Gerente de Projetos na coordenação e execução eficiente dessas atividades, garantindo o cumprimento dos prazos, a qualidade dos serviços e a satisfação do cliente. A figura do Gerente de Projetos é fundamental para o planejamento, controle e monitoramento das etapas do processo de melhoria contínua, bem como para a integração das equipes e o alcance dos resultados esperados.

22.5. Conforme Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, as Planilhas de Custos e Formação de Preços deverão ser elaboradas para cada item conforme estrutura mínima do **ANEXO K - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**.

## **23. SUBCONTRATAÇÃO E PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS EM CONSÓRCIOS**



- 23.1. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto.
- 23.2. A vedação de que trata o item anterior, no caso da presente contratação, se deve ao fato de que não há como delimitar parcelas do objeto separadas do núcleo principal, constituído pelas atividades descritas no catálogo de serviços. Sua execução deve estar sob a responsabilidade direta da CONTRATADA, de maneira a mitigar dificuldades em se delimitar responsabilidades em caso de descumprimento de cláusulas contratuais e níveis mínimos de serviço.
- 23.3. É vedada a participação de consórcios de empresas, quaisquer que sejam suas formas de constituição, dadas as características específicas da contratação dos produtos e serviços a serem fornecidos, que não pressupõem complexidade e multiplicidade de atividades empresariais distintas.

#### 24. DA VISTORIA

24.1. É facultativo a realização de visita técnica nas instalações do CONTRATANTE, para levantar, *in loco*, subsídios que possam influir na formulação da proposta a ser oferecida para a execução do objeto da contratação. A vistoria técnica poderá ser realizada a partir do dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública, durante o horário de funcionamento regular da Agência, mediante agendamento prévio.

24.2. O agendamento deverá ser previamente efetuado nos telefones de contatos do CONTRATANTE, mencionando as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual estará efetuando a vistoria.

24.3. Endereço e telefone para agendamento de vistoria:

Agência Nacional de Mineração (Edifício Sede)  
Setor Bancário Norte Quadra 02 Bloco N  
CEP: 70040-020 - Brasília - DF  
Edifício CNC III, 8º andar, Ala Norte  
Superintendência de Tecnologia de Informação e Inovação - STI.  
Telefone: (61) 3312-6859

24.4. Quando da vistoria, a LICITANTE deverá se inteirar e ter pleno conhecimento de todos os aspectos da natureza e do escopo dos serviços, das condições ambientais e técnicas, bem como sua complexidade e logística envolvidas, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses elementos de contratação.

24.5. Caso opte por realizar a vistoria, a LICITANTE deverá apresentar a Declaração de Vistoria na fase de aceitação da proposta, conforme Anexo I deste Termo de Referência.

#### 25. RECUSA DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA

25.1. A LICITANTE que decidir por não realizar a vistoria deverá apresentar a Declaração de Recusa de Vistoria na fase de aceitação da proposta, declaração que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação dos serviços, conforme Anexo J deste Termo de Referência.

25.2. A LICITANTE que optar pela não realização da vistoria estará se responsabilizando por todas as condições de fornecimento, não podendo em qualquer momento da execução contratual alegar desconhecimento ou impossibilidade para a prestação dos serviços.

#### 26. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

26.1. A Equipe de Planejamento da Contratação para este processo foi instituída pela Ordem de Serviço nº 328, de 12 de setembro de 2023 (9157091).

26.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação, pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

26.3. Assinatura da Equipe de Planejamento da Contratação

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Marcio Leal Gomes da Silva SIAPE: 1808773	Leonardo de Almeida Bernardo SIAPE: 1571404	José Iago Pereira dos Santos SIAPE: 1057180

26.4. Aprovação do Superintendente de Tecnologia da Informação e Inovação - STI (autoridade máxima de TIC na ANM)

\_\_\_\_\_  
Fábio Fernando Borges  
Superintendente de Tecnologia da Informação e Inovação  
SIAPE: 1503807

26.5. Aprovação e assinatura da Autoridade Competente

26.5.1. Aprovo o Termo de referência. Autorizo a contratação do objeto especificado no presente documento.

26.5.2. Encaminha-se para o devido prosseguimento.

\_\_\_\_\_  
Mauro Henrique Moreira Sousa  
Diretor-Geral

#### ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

##### ANEXO A - PERFIS PROFISSIONAIS E CERTIFICAÇÕES MÍNIMAS

27. REQUISITOS DA EQUIPE DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, ESCOLARIDADE, CERTIFICAÇÕES E EXPERIÊNCIA MÍNIMAS.

27.1. A CONTRATADA deve garantir que a documentação comprobatória da experiência e formação dos profissionais seja composta no mínimo por:

a) Currículo, que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

b) Diploma(s) e certificado(s);

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

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

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

27.1.1. Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa;

27.1.2. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcional e motivadamente, e a critério do CONTRATANTE, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional;

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

27.2. Na seleção dos profissionais que atuarão na execução direta dos serviços contratados a CONTRATADA deve buscar perfis que se adequem às seguintes habilidades desejadas:

a) Capacidade de comprometer-se com a qualidade da entrega dos serviços e com seu papel dentro da operação, compreende de forma clara o contexto global de atividades e suas atribuições específicas;

b) Capacidade de compreender os serviços executados identificando oportunidades de aplicação dos conhecimentos e/ou técnicas mais adequadas para cada trabalho/atividade e de perceber oportunidades de melhoria dos serviços executados;

c) Capacidade de manter postura profissional adequada com seu papel e atuar como facilitador para a resolução de problemas e conflitos no dia a dia;

d) Iniciativa para buscar e apresentar soluções para problemas do dia a dia dos serviços buscando sempre atender as necessidades do CONTRATANTE e do interesse público, sendo este o objetivo final da contratação;

e) Boa capacidade de relacionamento interpessoal e perfil de intermediador em conflitos entre os próprios colaboradores da CONTRATADA e entre outras equipes e pessoas atuantes nos ambientes do CONTRATANTE.

27.3. Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pelo CONTRATANTE, de acordo com as disposições legais, no decorrer da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a CONTRATADA das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação;

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

27.4. O CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual – além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

27.5. 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 neste Termo de Referência.

27.6. A tabela a seguir demonstra a relação entre as categorias de serviço (itens contratuais) e os quantitativos de cada perfil considerados para fins da estimativa da demanda, conforme Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

Nº do Item	Categoria	Descrição	Quantidade total de profissionais	CBO	Denominação do perfil	Quantidade	Modalidade de atuação	Requisitos mínimos de escolaridade, experiência profissional e certificação
		A Central de Serviços de Infraestrutura atua como		1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1	Preferencialmente presencial, admitindo-se o serviço remoto	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas.  Experiência mínima comprovada de 05

1	Central de Serviços e Monitoramento	infraestrutura atuar como Service Desk especializado, organizando e coordenando as operações de suporte dos ambientes gerenciados sob responsabilidade técnica da CONTRATADA. Envolve componentes como planejamento e administração, provisionamento de serviços, monitoração e garantia de entrega. Executa as funções de primeiro e segundo nível de atendimento, e Network Operations Center (NOC). O serviço compreende também atividades relacionadas ao acompanhamento, controle e administração de salas e ambientes seguros, envolvendo Sala Cofre, Salas de apoio, sistemas de controle de acesso físico, Salas de Switches e salas que hospedam e suportam serviços e ativos de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE. Análise e mapeamento dos processos ITIL; Implementação das boas práticas do ITIL e outras normas e bibliotecas de referência para o gerenciamento de serviços de TIC; Implementação, manutenção e customização de fluxos de processos na ferramenta de ITSM e/ou outra ferramenta utilizada no gerenciamento de serviços de TIC.	14				(cinco) anos na área conforme descrição, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE.	
				3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Senior	5	Preferencialmente presencial, admitindo-se o serviço remoto	Nível médio com curso técnico na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior.  Experiência mínima comprovada de 02 (dois) anos na área conforme descrição, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE.
				3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Senior	5	Presencial	Nível médio com curso técnico na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior.  Experiência mínima comprovada de 02 (dois) anos na área conforme descrição, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE.
				2124-20	Analista de suporte computacional - Pleno	3	Preferencialmente presencial, admitindo-se o serviço remoto	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas.  Experiência mínima comprovada de 02 (dois) anos na área conforme descrição, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE.
2	Gerenciamento Técnico das Atividades Operacionais Gerenciadas	O serviço de gerenciamento técnico das atividades operacionais gerenciadas consiste no planejamento, na gestão técnica e operacional, na orientação e na supervisão de todos os serviços de operação, manutenção, sustentação, administração e de gerenciamento de atividades planejadas de infraestrutura de TIC, prospecção de melhorias no ambiente de infraestrutura de TI, de acordo com as estratégias e diretrizes definidas pelo CONTRATANTE. Gerenciamento das atividades realizadas nos demais itens contratados, conforme boas práticas do PMBOK ou metodologia do SISP ou metodologia específica do órgão, com observância ao ITIL para o gerenciamento de serviços de TIC, bem como, os demais normativos nacionais e internacionais de referência.	3	1425-5	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1	Preferencialmente presencial, admitindo-se o serviço remoto	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas.  Experiência mínima comprovada de 05 (cinco) anos na área conforme descrição, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE.
				1425-20	Gerente de Projetos	1	Preferencialmente presencial, admitindo-se o serviço remoto	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificação de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia de Informação de, no mínimo 360 horas).  Certificação PMP (Project Management Professional) emitida pelo PMI (Project Management Institute) ou pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) em Projetos de no mínimo 360 horas.  Experiência mínima comprovada de 05 (cinco) anos na área conforme descrição ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE

3	Banco de Dados	Os serviços de sustentação e melhoria contínua de Banco de Dados compreendem as atividades de criação, instalação, configuração, parametrização, suporte, tuning, segurança, suporte, manutenção e monitoramento de bancos de dados em ambiente físicos, virtualizados, híbridos ou em nuvem, incluindo apoio na disponibilização/provisionamento de dados para geração de painéis informacionais.	3	2123-5	Administrador de banco de dados - Senior	2	Preferencialmente presencial, admitindo-se o serviço remoto	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas.  Experiência mínima comprovada de 04 (quatro) anos na área conforme descrição, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE.
				2123-5	Administrador de banco de dados - Pleno	1	Preferencialmente presencial, admitindo-se o serviço remoto	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas.  Experiência mínima comprovada de 02 (dois) anos na área conforme descrição, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE.
4	Aplicações, virtualização e nuvem	Compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação, instalação e dimensionamento e capacidade de servidores de aplicação, bem como, as ferramentas de sustentação e administração de servidores de aplicação e de orquestração de containers Docker e suas ferramentas de gestão; realização de deploy e publicação de versões de aplicação e sistemas de informação em ambientes de hospedagem de aplicações, contemplando ainda a manutenção, sustentação e administração dos ambientes de hospedagem das aplicações do CONTRATANTE, podendo todas as atividades serem realizadas em servidores onpremises ou em nuvem. Compreende a instalação, manutenção, sustentação, configuração e administração de sistemas operacionais de servidores de rede do CONTRATANTE. Compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação e instalação de serviços de virtualização e cloud, englobando administração de virtualização de servidores, redes, desktops, sistemas operacionais (containers), sistemas de armazenamento, onpremises e/ou em nuvem.	2	2123-15	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	2	Preferencialmente presencial, admitindo-se o serviço remoto	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas.  Experiência mínima comprovada de 04 (quatro) anos na área conforme descrição, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE.
		Compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação e instalação de serviços de diretório; serviços, plataformas, consoles e sistemas Microsoft de gestão dos serviços corporativos da CONTRATADA, sejam elas on-premises ou em nuvem, bem como, administração do parque de estações de trabalho e serviços corporativos utilizados no ambiente do CONTRATANTE,						Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou

5	Serviços Corporativos	englobando, mas não se limitando a tal: serviços de mensageria instantânea, correio eletrônico, GPO, System Center, distribuição, atualização e manutenção de software e aplicativos para estações de trabalho, central de software, servidores de arquivos, administração, ferramentas de acesso remoto, administração da plataforma Microsoft Sharepoint. Compreende também atividades de implementação, implantação, gerenciamento e sustentação de aplicativos, fluxos, plugins e APIs, bem como, mapeamento de processos de negócio e propostas de soluções por meio das ferramentas do Microsoft 365, tais como: Teams, Planner, Power Automate, Power Apps, Power BI, Sharepoint, entre outros.	2	2124-20	Analista de suporte computacional - Senior	2	Preferencialmente presencial, admitindo-se o serviço remoto	<p>área de tecnologia da informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas.</p> <p>Experiência mínima comprovada de 04 (quatro) anos na área conforme descrição, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE.</p>
6	Armazenamento e Backup	O serviço de sustentação e melhoria contínua de soluções de armazenamento e backup compreende o gerenciamento e administração de todos os componentes de infraestrutura e execução de políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo, mas não se limitando a tal, a temporalidade, formato e permissões de acesso, em ambientes Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), Direct Attached Storage (DAS) e gerenciamento e administração de toda a infraestrutura, softwares e serviços de backup corporativo.	2	2124-20	Analista de suporte computacional - Senior	2	Preferencialmente presencial, admitindo-se o serviço remoto	<p>Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas.</p> <p>Experiência mínima comprovada de 04 (quatro) anos na área conforme descrição, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE.</p>
7	Redes	O serviço de sustentação de redes compreende as atividades de gerenciamento de redes, da infraestrutura de conectividades, incluindo-se: Local Area Networks – LANs, Metropolitan Area Networks – MANs, Wide Area Network – WANs, Wireless Local Area Network – WLANs, Voip e videoconferência. Compreende o gerenciamento de ativos de segurança da informação e tratamento de incidentes.	2	2124-10	Analista de redes e de comunicação de dados - Senior	2	Preferencialmente presencial, admitindo-se o serviço remoto	<p>Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas.</p> <p>Experiência mínima comprovada de 04 (quatro) anos na área conforme descrição, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE.</p>
8	Segurança de TIC	O serviço constitui na administração de ativos de segurança, execução, avaliação do ambiente, serviços e sistemas, monitoramento contínuo, resposta a incidentes, teste de vulnerabilidades, exploração de vulnerabilidades inclusive mitigando falsos positivos, verificação de códigos seguindo as melhores práticas de codificação segura, apoiar o CONTRATANTE na homologação de soluções de segurança e na execução de atividades de apoio à segurança da informação, controle de acessos e demais serviços relacionados à Segurança da Informação e ao ambiente tecnológico do CONTRATANTE, seja ele físico, virtual, on-premises ou em nuvem. Consiste também	2	1425-25	Gerente de Segurança da Informação	1	Preferencialmente presencial, admitindo-se o serviço remoto	<p>Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas.</p> <p>Experiência mínima comprovada de 05 (cinco) anos na área conforme descrição, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE.</p>
								Graduação em curso de nível superior na

		em monitorar e prospectar melhorias contínuas de segurança quanto aos ativos de informação; Realizar monitoramento por meio das ferramentas de segurança da informação disponíveis no ambiente; Executar ações e apoiar na prevenção, detecção e resposta a incidentes; Realizar assessments no ambiente de infraestrutura quanto às práticas de segurança da informação; Apoiar na elaboração de políticas, modelos, procedimentos; e demais serviços relacionados à Segurança da Informação e ao ambiente tecnológico do CONTRATANTE, seja ele físico, virtual, on-premises ou em nuvem.		2123-20	Administrador em segurança da informação - Sênior	1	Preferencialmente presencial, admitindo-se o serviço remoto	área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas.  Experiência mínima comprovada de 02 (dois) anos na área conforme descrição, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE.
9	DevOps	O serviço constitui na administração, sustentação, gestão das ferramentas e processos de integração, entrega e implantação contínua de software e serviços de TIC ligados às práticas de DevSecOps para suporte aos serviços de TIC do CONTRATANTE, onpremises ou em nuvem, bem como, trabalhar na implementação da cultura e métodos DevOps nas operações do CONTRATANTE. Inclui também prospecção de melhorias tecnológicas e de processos, bem como na conscientização e implementação da cultura da filosofia DevOps. Análise e mapeamento de processos que envolvem o ambiente DevOps.	2	2124-15	Analista de sistemas de automação - Senior	2	Preferencialmente presencial, admitindo-se o serviço remoto	Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas.  Experiência mínima comprovada de 04 (quatro) anos na área conforme descrição, ou certificação profissional na área pertinente justificada e aprovada pela CONTRATANTE.

## ANEXO B - CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS

### 28. DISPOSIÇÕES GERAIS

28.1. As tabelas deste Anexo contém as informações necessárias para nortear a execução do objeto, com o escopo detalhado de cada item (categoria de serviço), descrição das atividades, e perfis profissionais exigidos.

28.2. A lista de atividades e os requisitos mínimos exigidos dos profissionais não são taxativos, podendo ser complementados conforme necessidade, a critério do CONTRATANTE, desde que seja coerente com o escopo de cada item contratual.

28.3. O presente Catálogo não é taxativo e deverá ser atualizado durante execução contratual sempre que necessário, em acordo CONTRATADA E CONTRATANTE, face à dinâmica das atividades executadas diariamente durante os serviços de Suporte a Infraestrutura de TIC.

28.4. As atividades descritas neste Anexo são válidas tanto para demandas rotineiras (operacionais) quanto para melhorias contínuas. Toda e qualquer demanda, seja ela pontual, sistematizada ou planejada como projeto ou programa são abarcadas pelas atividades descritas.

### 29. SERVIÇOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS E MONITORAMENTO

Tabela: Especificações do Item 1

ITEM 1: CENTRAL DE SERVIÇOS E MONITORAMENTO	
ESCOPO: A Central de Serviço de Infraestrutura atua como Service Desk especializado, organizando e coordenando as operações de suporte dos ambientes gerenciados sob responsabilidade técnica da CONTRATADA. Envolve componentes como planejamento e administração, aprovisionamento de serviços, monitoração e garantia de entrega. Executa as funções de primeiro e segundo nível de atendimento, e Network Operations Center (NOC). O serviço compreende também atividades relacionadas ao acompanhamento, controle e administração de salas e ambientes seguros, envolvendo Sala Cofre, Sala CPD, Salas de apoio, sistemas de controle de acesso físico, Salas de Switches e salas que hospedam e suportam serviços e ativos de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.	
ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS
1.1	Monitorar de forma interrupta os ambientes gerenciados sob responsabilidade técnica da CONTRATADA – por meio de visualizações, inspeções, testes de comunicação e controles automatizados com ferramentas especializadas, análise de logs e outras ferramentas que se fizerem necessárias para execução da atividade. Monitorar a disponibilidade e a performance de todos os sistemas e/ou serviços providos por todos os ativos tecnológicos, bem como da infraestrutura que os sustentam. Acompanhar a

	qualidade e o nível de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Monitorar a disponibilidade, a capacidade, o desempenho das aplicações, servidores, ativos de rede, bancos de dados, links, entre outras soluções sustentadas pela infraestrutura de TIC.
1.2	Realizar recebimento, abertura e tratamento de chamados (requisições, incidentes, mudanças, etc.) – registrando, documentando e reportando as tratativas em ferramenta de ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI).  Realizar e registrar a escalonamento de chamados (escalation) e monitorar as tratativas de atendimento de chamados escalados. Atuar como 1º e 2º níveis do suporte especializado em gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC.
1.3	Realizar administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes para os serviços. Realizar avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração das soluções de infraestrutura de TIC. Realizar a validação e verificação das entregas realizadas pelas equipes de suporte especializado, garantindo que a qualidade e os requisitos requeridos por cada processo e serviço operado sejam entregues.
1.4	Executar, apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de exame, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes operacionais, configuração e suporte de LANs, WANs e links corporativos de acesso WEB.
1.5	Planejar, definir e especificar atividades e montar os modelos globais de execução das tarefas, para mudanças, solicitações, incidentes, negociando com o CONTRATANTE a implementação das fases propostas. Realizar, sempre que possível, os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção e/ou em estrita conformidade com as janelas de manutenção definidas pelo CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.
1.6	Configurar e parametrizar as ferramentas de monitoramento para a geração de eventos ocorridos nos serviços, ativos, infraestrutura e itens de configuração. Realizar o monitoramento proativo dos serviços e sua infraestrutura, visando detectar antecipadamente a queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços.
1.7	Registrar todos os eventos ocorridos nos ativos de TIC e dar o devido tratamento, seja ele por meio de atividades do processo de gerenciamento de evento, gerenciamento de incidente ou outro processo relacionado.
1.8	Detectar de forma automatizada mudanças não autorizadas nos serviços e iniciar os processos necessários para o tratamento.
1.9	Emitir relatórios periódicos de monitoração de todos os itens monitorados, com informações consolidadas e em uma visão gerencial que permita a análise em nível negocial e de gestão.
1.10	Desenhar, revisar, executar e manter o plano de comunicação para escalações funcionais e hierárquicas para a operação dos serviços.
1.11	Manter dashboards e painéis de monitoramento das ferramentas de monitoração e eventos do CONTRATANTE sempre atualizados, com informações atuais, não deixando registros de eventos sem o devido tratamento.
1.12	Configurar o monitoramento de funcionalidades de sistemas, serviços e infraestrutura, utilizando ferramentas, scripts de simulação do uso do serviço e extrapolando o monitoramento tradicional da infraestrutura "up-down" de portas e status de componentes de equipamentos.
1.13	Documentar toda e qualquer rotina e scripts criados para monitorações específicas de serviço, que não seja uma monitoração padrão (fora do monitoramento tradicional - "up – down" de ativos de infraestrutura).
1.14	Realizar a monitoração de todos os Jobs e rotinas pré-agendadas, de todos os serviços, ativos e infraestrutura relacionada, realizando o tratamento e resolução por meio dos processos e procedimentos de operação documentados ou encaminhamento para outros grupos funcionais responsáveis por tais jobs e rotinas.

1.15	Realizar a abertura, o acompanhamento técnico e o monitoramento de acionamentos de suporte técnico remoto e/ou presencial junto a provedores externos com relação a soluções de hardware, software ou serviços relacionados ao ambiente gerenciado sob sua responsabilidade técnica – inclusive responsabilizando-se pela adoção de todas as providências sob sua competência para viabilização desses atendimentos técnicos.
1.16	Acompanhar e monitorar as variáveis medidas em relação à refrigeração, energia e demais em ambientes de hospedagem de infraestrutura de TIC.
1.17	Documentar e manter a organização física de ambientes seguros, bem como, manter o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração – BDGC, quanto aos serviços e outros itens de configuração relacionados com os ambientes seguros.
1.18	Identificar e relatar proativamente todo e qualquer problema relacionado ao funcionamento de ambientes seguros e seus dispositivos de operação.
1.19	Disponibilizar e manter atualizados portais e recursos de autoatendimento (self-service), com objetivo de reduzir a necessidade de intervenções técnicas, bem como reduzir o tempo de resolução da demanda, além de gerar autonomia aos usuários.
1.20	Executar serviços de instalação e configuração remota agentes, aplicativos, sistemas operacionais e outras ferramentas disponibilizadas em estações de trabalho e servidores.

30. **SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO TÉCNICO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS GERENCIADAS**

Tabela: Especificações do Item 2

ITEM 2: SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO TÉCNICO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS GERENCIADAS	
ESCOPO: consiste no planejamento, na gestão técnica e operacional, na orientação e na supervisão de todos os serviços de operação, manutenção, sustentação, na administração e gerenciamento de atividades planejadas de infraestrutura de TIC, de acordo com as estratégias e diretrizes definidas pelo CONTRATANTE.	
ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS
2.1	Coordenar tecnicamente os serviços e o andamento das atividades, projetos e demandas desta contratação. Supervisionar os colaboradores envolvidos nos serviços, delegar responsabilidades e serviços às equipes e acompanhar seu desempenho. Elaborar e controlar a escala de trabalho das equipes.
2.2	Projetar, planejar, documentar e administrar a infraestrutura de suporte especializado sob responsabilidade técnica da CONTRATADA - incluindo estruturação de serviços, gerenciamento da demanda e expansão de serviços, monitoração do desempenho dos serviços, garantia de entrega de serviços e controle contínuo da qualidade.
2.3	Executar, apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente. Executar, apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de elaboração e ajustes de modelos (sistematizados ou não) apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.
2.4	Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os ao CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de nível de serviços estabelecidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes para as novas Ordens de Serviços e serviços rotineiros, tais como: estatísticas de disponibilidades dos serviços, de uso da banda de acesso internet, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas entre outros.
2.5	Consolidar as informações dos processos e apresentar relatórios de processos contendo informações quantitativas e qualitativas dos processos executados dentro da transição e operação de serviços, dos serviços operados pela CONTRATADA. Os relatórios devem estar alinhados com os KPI de cada processo, constante da biblioteca ITIL e do Enabling Process do framework COBIT 5 ou suas atualizações.
2.6	Atuar constantemente para que os níveis mínimos de serviço exigidos na operação de serviços sejam atingidos. Apresentar mensalmente os resultados da operação de serviços. Garantir, verificar e auditar as entregas de relatórios, notas técnicas, pareceres e informações da operação, sejam elas entregas programadas (diárias, semanais ou mensais) ou sob demanda.



2.7	Direcionar a equipe de qualidade em suas atividades, conforme orientações e processos do CONTRATANTE. Apoiar o gerenciamento técnico da operação e de projetos em todas as atividades necessárias para garantir a qualidade da entrega dos serviços, o alinhamento com os processos de gerenciamento de serviços e munindo o gerenciamento técnico da operação e de projetos com informações gerenciais para tomadas de decisões sobre a direção da operação.
2.8	Atuar de forma colaborativa e integrada com a área de desenvolvimento de softwares, implantando práticas e ferramentas de DevOps para tornar o provisionamento de ambientes mais eficiente.
2.9	Planejar, executar, monitorar e reportar o andamento de todas as atividades e projetos sob responsabilidade da CONTRATADA. Assim como propor, planejar e executar mudanças com o menor risco possível para os serviços em produção.
2.12	Prospectar melhorias, otimizações, implantações de ferramentas para automatizar serviços rotineiros.
2.13	Realizar o gerenciamento de atividades operacionais gerenciadas conforme boas práticas de modelos de referência como o PMBOK, MGP-SISP ou outra adotada pelo CONTRATANTE.
2.14	Garantir que a equipe de todas as categorias de serviço cumpram as boas práticas e todas as especificações do CONTRATO, e exerçam as atividades de forma proativa, realizando prospecções de melhorias rotineiramente.
2.15	Planejar, executar, acompanhar e subsidiar projetos relativos a serviços e infraestruturas de TI.

### 31. SERVIÇOS DE BANCO DE DADOS

Tabela: Especificações do Item 3

#### ITEM 3: SERVIÇOS DE BANCO DE DADOS

ESCOPO: Os serviços de Banco de Dados compreendem as atividades de projeto, criação, instalação, configuração, parametrização, suporte, tuning, segurança, suporte, manutenção e monitoramento de bancos de dados em ambiente físicos, virtualizados, on-premises, híbridos ou em nuvem.

ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS
3.1	Criar ambientes de banco de dados, de acordo com o checklist de qualidade, padrões de nomenclatura de objetos, dicionarização completa e normas internas elaboradas pelo CONTRATANTE. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga. Elaborar e atualizar documentos relativos a padrões e procedimentos da gestão de bancos de dados. Validar modelos de dados quanto aos padrões, integração e performance. Apoiar a definição e aplicar arquiteturas de banco de dados.
3.2	Planejar, instalar, implantar, parametrizar, administrar e sustentar recursos e soluções relacionadas à bancos de dados OLTP (Online Transaction Processing), contemplando tecnologias como Microsoft SQL Server, PostgreSQL, MySQL, MongoDB e correlatos. Executar a atualização de versões de softwares e hardwares dos ambientes de bancos de dados gerenciados.
3.3	Aplicar e monitorar regras de segurança da informação definidas pelo CONTRATANTE quanto aos bancos de dados de seu ambiente gerenciado. Parametrizar e operar softwares de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos SGBD.
3.4	Configurar e administrar perfis de acesso para os usuários clientes que farão acesso às bases de dados gerenciadas, mantendo documentação atualizada, garantindo a segurança lógica dos bancos de dados e a aplicação das regras vigentes.
3.5	Planejar, elaborar e executar planos de replicação, rotinas de extração, transformação e carga de dados, bem como efetuar análises de viabilidade. Converter dados entre diferentes plataformas e versões. Migrar dados entre distintos SGBD. Elaborar e manter pacotes de ferramentas ETL para a carga de dados entre SGBD distintos.
3.6	Subsidiar tecnicamente e estabelecer políticas de replicação e de backup dos dados armazenados em bancos de dados dos ambientes gerenciados, implantando e operando os agentes necessários para o funcionamento correto das soluções, caso necessário.
3.7	Subsidiar tecnicamente o CONTRATANTE quanto a aquisição, implantação, atualização, funcionamento, administração e melhoria dos diversos sistemas gerenciadores de bancos de dados (SGBD) existentes no ambiente gerenciado do CONTRATANTE.
3.8	Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados. Produzir, conferir e executar scripts nos SGBD – shell scripts, DDL, DML ou DCL necessários ao funcionamento e implantação de funcionalidades aos bancos de dados. Elaborar e manter scripts (Shell scripts, TSQL) para

	carga de dados nos diversos SGBD do CONTRATANTE.
3.9	Participar, quando solicitado, de reuniões com os gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento, manutenção e administração de dados, a fim de prover soluções para projetos e atividades em andamento.
3.10	Elaborar auditorias de dados, consultas às bases de logs de transações, relatórios diversos que não estejam implantados nas aplicações existentes.
3.11	Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento (testes de Restore). Executar periodicamente testes de restauração de dados para a validação de integridade dos backups e tempo de recuperação.
3.12	Elaborar relatórios sobre disponibilidade, capacidade e riscos das soluções de bancos de dados – visando a identificar possíveis pontos de falha, prever o crescimento das bases, dimensionar a demanda futura e apoiar o provisionamento de novos recursos.
3.13	Acompanhar e criar indicadores dos níveis de serviços de Banco de Dados e responder quanto a sua disponibilidade, processos em produção: jobs, backups, replicação, produção de sistemas
3.14	Levantar e analisar políticas de crescimento, infraestrutura de armazenamento, características de utilização do Banco de Dados pela aplicação, pré-requisitos de software e hardware.
3.15	Ampliar ambiente de alta disponibilidade de Banco de Dados, bem como, criar, instalar e configurar Banco de Dados em ambiente de alta disponibilidade.
3.16	Auditar alterações suspeitas feitas nos bancos de dados de produção.
3.17	Executar, acompanhar e subsidiar projetos relativos a serviços de banco de dados.

## 32. SERVIÇOS DE APLICAÇÕES, VIRTUALIZAÇÃO E COMPUTAÇÃO EM NUVEM

Tabela: Especificações do Item 4

ITEM 4: SERVIÇOS DE APLICAÇÕES, VIRTUALIZAÇÃO E COMPUTAÇÃO EM NUVEM	
<p>ESCOPO: Os serviços de aplicações, virtualização e computação em nuvem, compreendem as atividades de administração, gerenciamento, sustentação, instalação e dimensionamento e capacidade de servidores de aplicação, bem como, as ferramentas de sustentação e administração de servidores de aplicação e de orquestração de containers Docker e suas ferramentas de gestão; realização de deploy e publicação de versões de aplicação e sistemas de informação em ambientes de hospedagem de aplicações, contemplando ainda a manutenção, sustentação e administração dos ambientes de hospedagem das aplicações do CONTRATANTE, podendo todas as atividades serem realizadas em servidores on-premises ou em nuvem. Compreende a instalação, manutenção, sustentação, configuração e administração de sistemas operacionais de servidores de rede do CONTRATANTE.</p> <p>Compreende também, as atividades de administração, gerenciamento, sustentação e instalação de serviços de virtualização e cloud, englobando administração de virtualização de servidores, redes, desktops, sistemas operacionais (containers), sistemas de armazenamento, on- premises e/ou em nuvem.</p>	
ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS
4.1	Administrar, operar e manter todos os ambientes (desenvolvimento, homologação, produção, dentre outros) em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e normas internas do CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
4.2	Administrar e manter soluções e sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas, infraestrutura de servidores de rede e sistemas operacionais on-premises e em nuvem.
4.3	Administrar, gerenciar, sustentar, instalação, manter e dimensionar a capacidade de servidores de aplicação, bem como, as ferramentas de sustentação e administração de servidores de aplicação e de orquestração de containers e suas ferramentas de gestão.
4.4	Administrar infraestrutura de virtualização de servidores, redes e ativos LAN e SAN, storages e softwares de gestão de virtualização.
4.5	Administrar e manter atualizados, de acordo com as últimas versões dos produtos, patches de correções, atualizações e de segurança, todo o ambiente virtualizado do CONTRATANTE.
4.6	Propor melhorias em configurações de servidores de aplicações e em sistemas de informações hospedados nestes servidores.
4.7	Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na rotina de backup.

4.8	Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.
4.9	Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações.
4.10	Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, performance de aplicações, monitoramento e diagnóstico de capacidade e performance, serviços e sistemas para administrar servidores de aplicação.
4.11	Executar mensalmente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
4.12	Configuração e tuning adequado de sistemas operacionais e servidores de rede para atender a diversas necessidades e serviços como: serviços de bancos de dados, serviços de servidores de aplicação, serviços de aplicativos corporativos e outras finalidades demandadas.
4.13	Instalar, customizar e configurar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à sistemas operacionais e servidores de rede homologados e em uso no CONTRATANTE.
4.14	Executar, acompanhar e subsidiar projetos relativos a serviços de aplicações, virtualização e computação em nuvem.

### 33. SERVIÇOS CORPORATIVOS

Tabela: Especificações do Item 5

ITEM 5: SERVIÇOS CORPORATIVOS	
ESCOPO: compreendem as atividades de administração, gerenciamento, sustentação e instalação de serviços de diretório; serviços, plataformas, consoles e sistemas Microsoft de gestão dos serviços corporativos da CONTRATADA, sejam elas on-premises ou em nuvem, bem como, administração do parque de estações de trabalho e serviços corporativos utilizados no ambiente do CONTRATANTE, englobando, mas não se limitando a tal: serviços de mensageria instantânea, correio eletrônico, GPO, System Center, distribuição, atualização e manutenção de software e aplicativos para estações de trabalho, central de software, servidores de arquivos, administração, ferramentas de acesso remoto, administração da plataforma Microsoft Sharepoint. Compreende também atividades de implementação, implantação, gerenciamento e sustentação de aplicativos, fluxos, plugins e APIs, bem como, mapeamento de processos de negócio e propostas de soluções por meio das ferramentas do Microsoft 365, tais como: Teams, Planner, Power Automate, Power Apps, Sharepoint, entre outros.	
ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS
5.1	Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar serviços de rede, tais como: Active Directory, LDAP, RADIUS, arquivos (File Server) e correlatos.
5.2	Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar controladores de domínio, garantindo a sincronia entre eles, serviços corporativos, de colaboração e de comunicação, tais como: SharePoint, correio eletrônico (Exchange), mensageria instantânea, Microsoft Office, Microsoft 365 e correlatos.
5.3	Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar serviços, plataformas, consoles e sistemas de gestão dos serviços corporativos, sejam elas locais ou em nuvem.
5.4	Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar soluções de auditoria e conformidade.
5.5	Administrar e gerenciar parque computacional e serviços corporativos, em colaboração com a Central de Serviços, para a distribuição, atualização e manutenção de aplicativos e configurações.
5.6	Administrar, sustentar e manter as soluções de acesso remoto, autoatendimento (central de software), gerenciamento de parque computacional (SCCM), distribuição de imagens de sistemas operacionais (WDS), aplicação de políticas de rede via GPO e outros sistemas de apoio necessários para a gestão dos serviços do CONTRATANTE, bem como, apoiar as atividades da Central de Serviços.
5.7	Administrar e gerenciar caixas de correio, grupos, permissões de acesso, contatos, lista de distribuição de correio eletrônico, cotas e arquivamento de caixas de correio.
5.8	Executar todas as atividades em conformidade com as políticas e os padrões do CONTRATANTE, bem como em conformidade com as boas práticas dos fabricantes de cada solução gerida.
5.9	Configurar e administrar a solução de Gerenciamento de Identidade, seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação do CONTRATANTE.
	Planejar e executar atualizações contínuas, de forma proativa, no parque computacional,

5.10	mantendo os serviços corporativos atualizados, com a aplicação de patches de segurança e de correção de falhas (bugs), em soluções e aplicativos que suportam os serviços corporativos.
5.11	Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
5.12	Elaborar, mensalmente, relatórios e gráficos de capacidade, desempenho e disponibilidade dos serviços e equipamentos de rede, apontando recomendações de melhorias no ambiente.
5.13	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para uso e manutenção de contas de correio eletrônico.
5.14	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de rede e sistemas operacionais, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas, de forma proativa.
5.15	Implementar, customizar, implantar e sustentar aplicativos ou fluxos por meio das ferramentas do Microsoft 365 para automação de processos de trabalho.
5.16	Apoiar no mapeamento de processos de trabalho e propor soluções de automação por meio das ferramentas do Microsoft 365, em conjunto com outras soluções disponíveis no ambiente do CONTRATANTE ou com a implantação de softwares livres.
5.17	Realizar workshops para disseminação do conhecimento sobre as melhores práticas das ferramentas de colaboração disponíveis no ambiente do CONTRATANTE, tais como: Outlook, Sharepoint, Planner, Teams, Onedrive, entre outros.
5.18	Planejar a implantação, instalação, configuração e manutenção de novas soluções demandados pelo CONTRATANTE.
5.19	Executar, acompanhar e subsidiar atividades operacionais gerenciadas relativas à serviços corporativos.

#### 34. SERVIÇOS DE ARMAZENAMENTO E BACKUP

Tabela: Especificações do Item 6

ITEM 6: SERVIÇOS DE ARMAZENAMENTO E BACKUP	
ESCOPO: O serviço de soluções de armazenamento e backup compreende o gerenciamento e administração de todos os componentes de infraestrutura e execução de políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo, mas não se limitando a tal, a temporalidade, formato e permissões de acesso, em ambientes Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), Direct Attached Storage (DAS) e gerenciamento e administração de toda a infraestrutura, softwares e serviços de backup corporativo.	
ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS
6.1	Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar serviços de armazenamento de dados e backup, tais como: soluções de armazenamento corporativa (storages), bibliotecas de backup (tape libraries), softwares e agentes de backup, cofres de fitas magnéticas e correlatos.
6.2	Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados ao armazenamento de dados, em uso ou novos adquiridos pelo CONTRATANTE, executando todas as atividades para a correta administração e gerenciamento da infraestrutura, softwares, serviços e soluções envolvidas no sistema de armazenamento de dados, em sistemas em nuvem ou on-premises.
6.3	Executar o atendimento diário de solicitações de serviço, resolução de incidentes, problemas e realização de mudanças no ambiente de armazenamento de dados do CONTRATANTE, em sistemas em nuvem ou on-premises.
6.4	Criar, expandir e excluir, LUNs, filesystem - NFS, CIFS. Criar, alterar e remover snapshots e clones.
6.5	Executar as rotinas de operação e administração de storages, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança.
6.6	Colaborar ativamente com a execução e melhoria da política de backup, onde preferencialmente deve ser executada de forma automatizada.
6.7	Executar, fielmente, a política de backup, gerenciando e mantendo a disponibilidade dos dados e funcionamento dos equipamentos
6.8	Configurar espelhamento de volumes entre storages., fazer duplicação do volume e transferir o volume para outro conjunto de discos.
6.9	Criar estruturas para backup de grupo de servidores.

6.10	Executar as rotinas de operação e administração da infraestrutura de backup visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos serviços. Alterar das configurações do robô de backup. Executar a manutenção preventiva e corretiva nos ativos de backup.
6.11	Elaborar projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e backup.
6.12	Elaborar relatórios técnicos com informações gerenciais das soluções de armazenamento e backup para viabilizar a tomada de decisão dos gestores do CONTRATANTE.
6.13	Elaborar e manter atualizada a documentação do ambiente de armazenamento e backup. Parametrizar e operar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento e backup.
6.14	Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pelo CONTRATANTE.
6.15	Monitorar a execução das rotinas de backup. Corrigir os erros apresentados nas rotinas e solucionar problemas impeditivos do backup; Monitorar o tempo máximo de restauração de backups contido no ambiente de armazenamento e em fitas.
6.16	Substituir e alimentar as unidades robóticas com mídias, efetuar registros das unidades cheias, transferir e controlar a guarda, armazenamento e liberação quanto ao período de retenção.
6.17	Criar, aprovar junto ao CONTRATANTE e operacionalizar, calendário de testes de recuperação de backups das bases, diretórios, sistemas, serviços e soluções de infraestrutura de acordo com a periodicidade indicada pelo CONTRATANTE.
6.18	Manter os desenhos das topologias do sistema de armazenamento e backup atualizados e completos.
6.19	Planejar a implantação, instalação, configuração e manutenção de novas soluções demandadas pelo CONTRATANTE.
6.20	Subsidiar o CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços de armazenamento e backup.
6.21	Executar, acompanhar e subsidiar atividades operacionais gerenciadas relativas a serviços de armazenamento e backup.

### 35. SERVIÇOS DE CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO

Tabela: Especificações do Item 7

ITEM 7: CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	
ESCOPO: O serviço de conectividade e comunicação compreende as atividades de gerenciamento de redes, da infraestrutura de conectividades, incluindo-se: Local Area Networks – LANs, Metropolitan Area Networks - MANs, Wide Area Network – WANs, Wireless Local Area Network – WLANs, Voip e videoconferência, também compreende o gerenciamento de ativos de segurança da informação e tratamento de incidentes.	
ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS
7.1	Instalar, migrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à infraestrutura de rede do CONTRATANTE.
7.2	Instalar, customizar e utilizar software de gerenciamento de redes e serviços para monitoramento contínuo de redes LAN, MAN, WAN e WLAN.
7.3	Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede LAN, MAN, WAN e WLAN, e organizar os ativos de rede LAN, MAN, WAN e WLAN na infraestrutura da rede.
7.4	Instalar e administrar e monitorar conexões de vídeo/voz sobre IP nas redes.
7.5	Instalar, administrar e monitorar conexões de vídeo/voz sobre IP através de equipamentos PABX, PABX-IP, gateways, MCU, gatekeeper, gravadores, servidores de streaming e firewall transversos.
7.6	Administrar e gerenciar redes que utilizam tecnologia Ethernet, Frame-Relay ou MPLS
7.7	Administrar e gerenciar roteadores, controladoras, switches de rede.
7.8	Administrar e gerenciar soluções de aceleração e balanceamento de tráfego. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento. Solucionar conflitos de endereçamentos IP's em redes convergentes. Testar, avaliar e homologar

	soluções relacionadas a links de dados e roteamento.
7.9	Administrar e gerenciar redes LAN, MAN, WAN e WLAN utilizando protocolos de roteamento: RIP v.2, OSPF, BGP, IS-IS e correlatos.
7.10	Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros.
7.11	Manter os desenhos das topologias de redes LAN, MAN, WAN e WLAN atualizados e completos
7.12	Analisar eventos, atender solicitações, resolver incidentes e problemas, realizar mudanças e analisar e resolver eventos em serviços e ativos relacionados com as redes LAN, MAN, WAN e WLAN.
7.13	Definir e apoiar na definição de requisitos de monitoramento e garantir que todas as necessidades de monitoramento e geração de eventos para a correta operação dos serviços de rede de LAN, MAN, WAN e WLAN, bem como para garantir a disponibilidade
7.14	Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os links de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada, etc.).
7.15	Aplicar e gerenciar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes
7.16	Executar configurações necessárias para a operação, correções de problemas, ajustes finos de desempenho (performance tuning), regras de qualidade de serviço (QoS), entre outras que contribuem para a melhorias nos sistemas e nas soluções de TIC.
7.17	Analisar periodicamente a topologia de rede, sugerindo alterações que visem eliminar pontos de falha
7.18	Implementação de VOIP e VPN nas modalidades de acesso remoto (LAN to LAN, WEBVPN etc)
7.19	Propor, planejar e implantar mecanismos de migração para o protocolo IPv6
7.20	Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados local
7.21	Planejar a implantação, instalação, configuração e manutenção de novas soluções demandadas pelo CONTRATANTE.
7.22	Subsidiar o CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços de conectividade e comunicação.
7.23	Executar, acompanhar e subsidiar atividades operacionais gerenciadas relativas a serviços de conectividade e comunicação.

### 36. SERVIÇOS DE SEGURANÇA DE TIC

Tabela: Especificações do Item 8

ITEM 8: SEGURANÇA DE TIC	
ESCOPO: consiste na administração de ativos de segurança, execução, avaliação do ambiente, serviços e sistemas, monitoramento contínuo, resposta a incidentes, teste de vulnerabilidades, exploração de vulnerabilidades inclusive mitigando falsos positivos, verificação de códigos seguindo as melhores práticas de codificação segura, apoiar o CONTRATANTE na homologação de soluções de segurança e na execução de atividades de apoio à segurança da informação, controle de acessos e demais serviços relacionados à Segurança da Informação e comunicação, e ao ambiente tecnológico do CONTRATANTE, seja ele físico, virtual, on-premises ou em nuvem.	
ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS
8.1	Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de rede e ativos homologados para uso no ambiente de infraestrutura de TIC, por solicitação do CONTRATANTE.
8.2	Instalar, configurar, implantar e parametrizar regras e gerenciar soluções de segurança da informação, tais como clusters de firewall, IPS, IDS, anti-DDOS, antivírus, antispam, controle de aplicações, proxy, cluster de balanceamento de carga, correlacionador de eventos e outros – em ambientes físicos, onpremisses, virtuais e/ou nuvem.

8.3	Implantar e configurar os túneis de VPN para intercomunicação com outros órgãos e parceiros via rede WAN para acessos remotos de usuários ou comunicação entre sistemas internos e externos.
8.4	Criar e administrar configurações específicas como VIP, Cache, Responder, Protection Features, SSL Offload, SSL Inspection, PBR (Policy Base Routing), Rotas, WAF (web application firewall) e demais recursos disponíveis em cluster Balanceador de Carga.
8.5	Criar rotas em ativos de segurança da informação.
8.6	Criar, testar e habilitar assinaturas customizadas de soluções de segurança (exemplo: IPS e WAF-Web Application Firewall).
8.7	Criar, manter e documentar rotinas de backup para todos os ativos de segurança da informação. Realizar backup da configuração, testes de restauração e restauração de todos os ativos de segurança, sejam eles físicos ou virtuais.
8.8	Criar políticas baseadas em aplicação.
8.9	Configurar, realizar atendimentos de solicitações, administrar, resolver incidentes, problemas e realizar mudanças em soluções de balanceamento de carga de aplicações, firewall, IDS, IPS, anti-DDOS, controles de aplicações, antivírus, antispam, proxy, correlacionadores de eventos e outras soluções de segurança da informação.
8.10	Configurar o balanceador como gateway de acesso para aplicações.
8.11	Configurar, definir e manter políticas específicas para uma ou mais redes protegidas pelos ativos de segurança.
8.12	Configurar e administrar a console de antispam e relay da rede.
8.13	Executar as rotinas de operação e administração dos ativos de segurança firewall, IPS, IDS, anti-DDOS, antivírus, antispam, controle de aplicação, proxy, antimalware para redes e endpoints, balanceador de carga, dentre outros, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos serviços e ativos de segurança da informação.
8.14	Executar atividades de Blue Team, desenvolvendo mecanismos de defesa e otimização do ambiente, eliminando as vulnerabilidades identificadas.
8.15	Implementar, gerenciar, customizar e otimizar a camada "Sec" no ambiente DevOps, por meio de procedimentos, softwares de análise de vulnerabilidades, testes de penetração, entre outros.
8.16	Implementar servidor centralizado para armazenamento e correlação de logs do ambiente de infraestrutura de TIC (Ex.: Elastic Search, Graylog, entre outros softwares livres ou disponibilizados pela CONTRATANTE).
8.17	Realizar todas as atividades em estrita observância à Política de Segurança da Informação (POSIC) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE.
8.18	Realizar a homologação de softwares proprietários e/ou livres quanto aos requisitos de segurança para uso na rede do CONTRATANTE.
8.19	Realizar procedimentos de hardening, objetivando o mapeamento das ameaças, mitigação de riscos e execução de ações corretivas.
8.20	Realizar atividades de monitoramento contínuo, incluindo a prevenção, detecção, gestão e resposta a incidentes, avaliação de vulnerabilidades.
8.21	Apoiar e participar na implementação dos processos bem como na mensuração dos indicadores de objetivos instituídos pelo CONTRATANTE.
8.22	Apoiar na homologação das soluções destinadas à Segurança da Infraestrutura de Rede, sejam elas físicas, virtuais, on-premises ou em nuvem.
8.23	Apoiar na execução de atividades relacionadas a certificação digital de sítios corporativos e pessoa física.

8.24	Apoiar as atividades da Equipe de Tratamento de Incidentes de Redes (ETIR).
8.25	Administrar e operar ferramentas de solução de segurança de software ou hardware para criptografia e proteção de dados e e-mail e console do Antivírus.
8.26	Atuar na administração, distribuição de patches e correções de falhas de segurança, quanto aos requisitos de segurança de todas as outras áreas, soluções, infraestrutura, softwares, serviços e sistemas do CONTRATANTE, garantindo que todo o ambiente de suporte aos serviços de TIC esteja em conformidade com os requisitos de segurança da informação e protegido contra ameaças e falhas de segurança; Realizar rotinas de backup de configuração e firmware dos equipamentos
8.27	Atuar na responsabilidade operacional pelos serviços e soluções de segurança sob controle, supervisão e diretrizes do CONTRATANTE.
8.28	Monitorar diariamente as CVEs relacionadas às tecnologias existentes no ambiente do CONTRATANTE e aplicar as devidas medidas para mitigação ou eliminação do risco.
8.30	Analisar e corrigir falhas, erros, alertas de desempenho e funcionamento, propondo alterações de configuração das ferramentas de segurança, visando garantir o bom funcionamento do ambiente.
8.31	Gerar e consolidar os relatórios de ataques, vulnerabilidades, atualização de ativos, atualização de softwares (aplicação de patches e fix), sistemas de proteção – antivírus, anti-malware, antispam, IPS, IDS, anti-DDOS, controle de aplicação, firewall, proxy, balanceadores de carga adc (controlador de entrega de aplicativos), anti-ddos entre outros ativos de segurança – para apresentação ao CONTRATANTE, constando as evidências, medidas a serem tomadas bem como ações de controle ou mitigação.
8.32	Gerar, solicitar e instalar Certificados Digitais em equipamentos e soluções TIC.
8.33	Verificar e configurar Autoridades de Certificação (CA).
8.34	Consolidar relatórios de falhas, erros, alertas de desempenho e funcionamento e dos logs gerados pelos ativos e ferramentas de segurança.
8.35	Consolidar, em manuais e scripts, todos os serviços e soluções adotadas, sejam novos ou já implantados no CONTRATANTE.
8.36	Revisar acessos dos usuários aos ativos de informação e garantir a adequada gestão de identidades e acessos.
8.37	Elaborar relatório detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados à Segurança da Informação.
8.38	Elaborar relatório de testes de vulnerabilidades de todo o ambiente tecnológico, conforme as práticas de Segurança da Informação e Comunicação.
8.39	Elaborar e apresentar relatório de tentativas de invasão em aplicações, sistemas, bancos de dados e equipamentos recomendando medidas de controle ou de mitigação.
8.40	Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança.
8.41	Mapear e propor processos de segurança da informação, visando a efetiva gestão e a prevenção de incidentes cibernéticos.
8.42	Propor, implementar, customizar, otimizar e sustentar soluções de segurança da informação.
8.43	Propor, implementar, customizar, otimizar e sustentar soluções e processos de IAM (Identity and Access Management).
8.44	Monitorar e propor soluções aos projetos e atividades em andamento otimizando-os quanto aos requisitos de Segurança da Informação.



8.45	Planejar a implantação, instalação, configuração e manutenção de novas soluções demandadas pelo CONTRATANTE.
8.46	Subsidiar o CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços de segurança da tecnologia da informação e comunicação.
8.47	Executar, acompanhar e subsidiar projetos relativos a serviços de tecnologia da informação e comunicação.

37. SERVIÇOS DE DEVOPS

Tabela: Especificações do Item 9

ITEM 9: SERVIÇOS DE DEVOPS	
ESCOPO: consiste na administração, sustentação, gestão das ferramentas e processos de integração, entrega e implantação contínua de software e serviços de TIC ligados às práticas de DevOps para suporte aos serviços de TIC do CONTRATANTE, on-premises ou em nuvem, bem como, trabalhar na implementação da cultura e métodos DevOps nas operações do CONTRATANTE.	
ID	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ESPECÍFICAS
9.1	Instalar, suportar, manter e evoluir constantemente as ferramentas de DevOps e de automação de infraestrutura do ambiente gerenciado sob sua responsabilidade técnica, mantendo-as documentadas e atualizadas de acordo com os requisitos do CONTRATANTE.
9.2	Implementar, implantar, customizar, integrar e sustentar ferramentas de segurança da informação para estabelecimento da filosofia DevSecOps.
9.3	Implantar, gerenciar, controlar e sustentar ferramentas de versionamento de código-fonte;
9.4	Criar projetos, conceder acessos, garantir a organização e padronização.
9.5	Desenvolver, customizar, gerenciar e sustentar os jobs de ferramentas de automação, mantendo-s organizados e integrados com as demais ferramentas DevOps
9.6	Apoiar a equipe de desenvolvimento na elaboração de arquitetura compatível com a esteira DevOps, facilitando a integração contínua.
9.7	Integrar a esteira DevOps às ferramentas de ITSM e/ou às ferramentas de controle de demandas da equipe de desenvolvimento
9.8	Provisionar e suportar as soluções de automação de testes e liberação do ambiente gerenciado sob sua responsabilidade técnica – incluindo ferramentas de integração e entrega contínua.
9.9	Trabalhar continuamente na padronização dos ambientes de suporte aos serviços de TIC (desenvolvimento, testes, homologação e produção) e na unificação desses ambientes com as operações de infraestrutura, estimulando a cultura de DevOps, orientando a adoção de boas práticas e apoiando a definição de políticas, metodologias e padrões pelo CONTRATANTE.
9.10	Subsidiar o CONTRATANTE com informações sobre as ferramentas e processos de DevOps em uso em suas operações e entregas de software. Estudar e sugerir novas ferramentas para suportar a integração e entrega contínua de software. Trabalhar continuamente na integração do time de DevOps com os times ágeis de desenvolvimento de software do CONTRATANTE.
9.11	Absorver e compreender os diversos sistemas de informação do CONTRATANTE, suas tecnologias, processos e maturidade e criar as esteiras de liberações de versões de acordo com cada necessidade, automatizando as liberações de novas versões de software
9.12	Atuar diretamente na fase de transição de serviço das operações de TIC do CONTRATANTE interagindo com os processos e ferramentas de gestão de serviços e buscando meios de agilizar, padronizar e melhorar continuamente as atividades de transição dos serviços.
9.13	Elaborar guias operacionais para uso das ferramentas que compõe o ambiente DevOps.

9.14	Elaborar e revisar guias de controle de versões.
9.15	Realizar atividades de conscientização quanto a importância do DevOps e dos padrões estabelecidos.
9.16	Realizar monitoramento contínuo dos dados e estatísticas de uso das ferramentas DevOps, e gerar relatórios com informações relevantes para melhoria dos processos e das aplicações
9.17	Realizar integração das ferramentas de pentest com a esteira DevOps, com a parametrização adequada para cada caso específico, em conjunto com a equipe de segurança da informação.
9.18	Customizar a arquitetura de aplicações legadas para compatibilidade com o ambiente DevOps, possibilitando a containerização
9.19	Gerenciar repositórios de bibliotecas de código-fonte e garantir a comunicação junto à equipe de desenvolvimento para adaptação do código-fonte para versões mais recentes
9.20	Configurar regras por projeto, arquitetura e linguagens específicas em ferramentas de análise estática de código-fonte; Garantir a atualização da ferramenta considerando as evoluções das linguagens e frameworks utilizados nas aplicações do CONTRATANTE
9.21	Desenvolver APIs para facilitar integrações entre as diversas ferramentas DevOps, visando automação máxima possível dos processos de integração, entrega e implantação contínua.
9.22	Mapear os processos DevOps, de integração, entrega e implantação contínua e manter a documentação atualizada em local centralizado e de fácil acesso.
9.23	Revisar acessos às ferramentas DevOps disponíveis nos ambientes, garantindo que apenas pessoas devidamente autorizadas possuam acesso.
9.24	Planejar a implantação, instalação, configuração e manutenção de novas soluções demandadas pelo CONTRATANTE.
9.25	Subsidiar o CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços de DevOps.
9.26	Executar, acompanhar e subsidiar atividades operacionais gerenciadas relativas à serviços de DevOps.

#### ANEXO C - PRAZOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

##### 38. PRAZOS

38.1. As demandas (chamados) serão divididas em Incidentes, Requisições e Atividades operacionais gerenciadas.

38.2. Incidentes: interrupções não planejadas ou reduções na qualidade de um serviço de TI.

38.3. Requisições: solicitações de serviços feitas pelo usuário para a coordenação de TI, central de serviços (help desk) para criação de um recurso, habilitação de novo acesso, ou apoio técnico para realização de procedimentos, conforme catálogo de serviços do Anexo B.

38.4. Atividades Operacionais Gerenciadas: considerando a natureza das atividades a serem executadas para a garantia de funcionamento do ambiente tecnológico da ANM, temos que algumas delas, em virtude de suas características, demandam um planejamento mais detalhado e específico para a sua execução. Trata-se de atividade esporádica, mas inerentes a todo e qualquer ambiente de infraestrutura de TIC, que nesse projeto denominamos como Atividades Operacionais Gerenciadas.

38.5. Conforme especificado neste Termo de Referência, a CONTRATADA tem o dever de implantar e manter atualizado o Catálogo de Serviços, com posterior aprovação do CONTRATANTE, na ferramenta de ITSM.

38.6. O Catálogo de Serviços deverá considerar tanto as especificações do Termo de Referência quanto dos Anexos, e ser cadastrado na ferramenta de ITSM refletindo tais especificações.

38.7. Incidentes e Requisições serão classificados em nível de criticidade, variando entre baixa, média ou alta, sendo que Incidentes serão sempre classificados como criticidade alta.

38.8. Os prazos de atendimento às demandas serão contabilizados a partir do seu registro na ferramenta de ITSM.

38.9. Os níveis de criticidade serão atribuídos pelo usuário requisitante a cada demanda registrada na ferramenta ITSM utilizada na ANM, de forma que a CONTRATADA possa executar seu atendimento dentro do prazo acordado.

38.10. Os prazos máximos para atendimento estão dispostos na Tabela a seguir:

**Tabela: Prazos**

Grupo	Demanda	Criticidade	Prazo máximo para atendimento
Único	Incidentes	Alta	2 h (horas) corridas
	Requisições	Alta	4 h (horas) úteis
		Média	8 h (horas) úteis
		Baixa	16 h (horas) úteis
	Atividades Operacionais Gerenciadas	-	Prazo a ser acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA

38.11. Conforme a Tabela acima, demandas categorizadas como "Atividades Operacionais Gerenciadas" não possuem prazo fixo, em virtude da particularidade de cada demanda desse tipo. Dessa forma, os prazos demandados devem considerar fatores como: criticidade, impacto, complexidade, tecnologias utilizadas, riscos, dependências de outras atividades, entre outros. Além disso, devem ser levados em consideração os princípios da proporcionalidade e razoabilidade para a definição dos prazos de execução e entrega.

38.12. As demandas alçadas a qualidade de atividades operacionais gerenciadas, em razão do escopo e prazo, serão gerenciadas pelo Líder Técnico de Infraestrutura (Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação) e executadas em conjunto por todos os serviços, devendo ser rigorosamente cumpridas no prazo definido no cronograma planejado, sob pena de aplicação das glosas e sanções cabíveis.

38.13. O CONTRATANTE poderá adotar metodologia de mensuração de projeto a qualquer tempo, visando deixar mais objetiva a definição dos prazos, cabendo à CONTRATADA adaptar-se.

#### 39. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (INMS)

39.1. A Tabela a seguir lista os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INMS), que deverão ser mensurados mensalmente sobre a entrega de todos os serviços constantes na Ordem de Serviço.

39.2. O não cumprimento das metas dos INMS resultarão em descontos (glosas), considerando a coluna "Pontuação" e as especificações do item 12.5 do Termo de Referência. Espere-se o cumprimento integral das metas dos INMS, porém, caso não sejam cumpridos, os descontos não devem ser considerados sob o ponto de vista de sanção/penalidade, e sim como um procedimento natural de redução do pagamento.

39.3. A aplicação de descontos no caso do descumprimento dos INMS não isenta a aplicação de sanções de forma cumulativa, tais como advertência, multa e rescisão contratual, conforme as especificações do Termo de Referência.

39.4. Nas hipóteses de existência de erros materiais na especificação dos indicadores, ou ausência de proporcionalidade e razoabilidade nas metas, fórmulas e pontuações, as características poderão ser modificadas, por meio de ato formal do CONTRATANTE.

**Tabela: Níveis Mínimos de Serviços - NMS**

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço								
ID	Indicador	Finalidade	Periodicidade	Meta	Forma de Cálculo	Variáveis	Fórmula	Pontuação de Penalidade
INMSINC	Quantidade de incidentes atendidos dentro do prazo	Apurar a quantidade de incidentes atendidos dentro do prazo estabelecido	Mensal	$\geq 95,00\%$	(Total de incidentes atendidos dentro do prazo / Total de incidentes fechados no período) x 100	IADP = Quantidade total de incidentes atendidos dentro do prazo IFP = Quantidade total de incidentes fechados no período	$INMS\ INC = \left( \frac{\sum IADP}{\sum IFP} \right) \times 100$	100 pontos a cada 0,10% abaixo da meta
INMSREQ	Quantidade de requisições atendidas dentro do prazo	Apurar a quantidade de requisições rotineiras atendidas dentro do prazo estabelecido	Mensal	$\geq 95,00\%$	(Total de requisições atendidas dentro do prazo / Total de requisições fechadas no período) x 100	RADP = Quantidade total de requisições atendidas dentro do prazo RFP = Quantidade total de requisições fechadas no período	$INMS\ REQ = \left( \frac{\sum RADP}{\sum RFP} \right) \times 100$	100 pontos a cada 0,10% abaixo da meta
INMSAOG	Quantidade de "Atividades Operacionais Gerenciadas" atendidas dentro do prazo	Apurar a quantidade de requisições do tipo "Atividades Operacionais Gerenciadas" atendidas dentro do prazo estabelecido	Por demanda do tipo ""Atividades Operacionais Gerenciadas"	$\geq 95,00\%$	[(Total de dias de "Atividades Operacionais Gerenciadas" planejadas) / (Total de dias de "Atividades Operacionais Gerenciadas" executados)] x 100	TDAOGP = Total de dias de "Atividades Operacionais Gerenciadas" planejadas TDAOGE = Total de dias de "Atividades Operacionais Gerenciadas" executados	$INMS\ AOG = \left( \frac{\sum TDAOGP}{\sum TDAOGE} \right) \times 100$	200 pontos a cada 1% abaixo da meta
INMSEFI	Eficácia no tratamento de chamados (requisições e incidentes)	Apurar a eficácia da contratada na resolução de chamados	Mensal	$\geq 95,00\%$	[(Total de chamados atendidos - Total de chamados reabertos) / Total de chamados]	CA = Chamados atendidos CR = Chamados reabertos	$INMS\ EFI = \left( \frac{\sum CA - \sum CR}{\sum CA} \right) \times 100$	200 pontos a cada 1% abaixo da meta

					atendidos ] x 100			
INMSSAT	Satisfação dos usuários	Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado	Mensal	$\geq 80,00\%$	(Média das notas obtidas) / (Nota máxima da avaliação)	MN = Média das notas obtidas NM = Nota máxima da avaliação	$INMS SAT = \frac{MN}{NM} \times 100$	200 pontos a cada 1% abaixo da meta
INMDES	Ocorrências de Desconformidade Técnica	Aferir a conformidade na prestação de serviços	Mensal	$\leq 1000$ pontos	Somatório de pontos de desconformidade técnicas conforme Anexo D	PDT = Pontos de desconformidade técnica	$INMS DES = \sum PDT$	Conforme Anexo D, descumprida a meta estabelecida, considera-se o somatório total

#### ANEXO D - ITENS DE DESCONFORMIDADE TÉCNICA

##### 40. ITENS DE DESCONFORMIDADE TÉCNICA

40.1. A Tabela a seguir lista os itens de desconformidade técnica relacionados aos Níveis Mínimos de Serviço.

40.2. Caso uma ocorrência seja enquadrada em mais de um item de desconformidade técnica, deverá ser considerada apenas a desconformidade técnica com maior pontuação, para fins de contabilização do INMS.

Tabela: Itens de Desconformidade Técnica

ID	ASSUNTO	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
OD-01	Armazenamento e Backup	Perder dados relacionados à sistemas de informação classificados como críticos	Por ocorrência	10.000
OD-02	Armazenamento e Backup	Perder dados relacionados à sistema de informação não críticos	Por ocorrência	5.000
OD-03	Armazenamento e Backup	Perder dados relacionados à configuração ou logs de solução de TIC	Por ocorrência	3.000
OD-04	Armazenamento e Backup	Deixar de executar procedimento de cópia de segurança relacionado à sistema de informação classificado como crítico	Por ocorrência	7.000
OD-05	Armazenamento e Backup	Deixar de executar procedimento de cópia de segurança relacionado à sistema de informação não-crítico.	Por ocorrência	3.000
OD-06	Armazenamento e Backup	Deixar de executar procedimento de cópia de segurança de configurações, bases de dados, logs ou outras informações de soluções de TIC.	Por ocorrência	1.000
OD-07	Banco de Dados	Deixar realizar o tuning ou configuração adequada e recomendada em SGBDs prejudicando o desempenho ou causando impacto negativo nos serviços de TIC.	Por ocorrência	300
OD-08	Banco de Dados	Executar scripts ou rotinas de sustentação de Bancos de Dados incompletos ou incorretos e que causem impacto nas operações de TIC ou nos serviços de TIC.	Por ocorrência	300
OD-09	Banco de Dados	Alterar dados em bases de dados do CONTRATANTE sem a devida autorização ou sem que seja uma rotina padrão (pré-autorizada) da operação daquela base de dados	Por ocorrência	10.000
OD-10	Banco de Dados	Deixar de realizar rotinas diárias do serviço de operação de Banco de Dados, causando impactos negativos nas operações de TIC e serviços de TIC do CONTRATANTE.	Por ocorrência	500
		Deixar de executar carga de dados nos SGBDs		

OD-11	Banco de Dados	Deixar de manter os SGBDs existentes, conforme necessidade do CONTRATANTE.	Por ocorrência	500
OD-12	Banco de Dados	Deixar de prover migração de dados entre SGBDs distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE	Por ocorrência	500
OD-13	Banco de Dados	Deixar de investigar ou sugerir melhorias nos Bancos de Dados e Bases de Dados dos sistemas de informações e serviços de TIC do CONTRATANTE, que estejam com problemas ou incidentes em andamento.	Por ocorrência	300
OD-14	Banco de Dados	Deixar de executar a análise de desempenho dos SGBDs e suas bases de dados ou implementar melhorias ou atuar proativamente na administração de Banco de Dados não impedindo a ocorrência de problemas e incidentes nos serviços de TIC da CONTRATANTE	Por ocorrência	300
OD-15	Banco de Dados	Deixar de acompanhar o tempo de resposta de queries e/ou deixar de sugerir melhorias para melhorar o tempo de resposta e aumento do desempenho de SGBDs	Por ocorrência	300
OD-16	Banco de Dados	Deixar de atuar para a melhoria contínua do ambiente de Banco de Dados do CONTRATANTE, permitindo a existência de configurações e atributos de Bancos de Dados fora de padrão estabelecido no CONTRATANTE.	Por ocorrência	200
OD-17	Banco de Dados	Executar atividades nos SGBDs sem seguir as normas e procedimentos de Bancos de Dados vigentes no âmbito do CONTRATANTE ou determinados pela fiscalização da CONTRATANTE.	Por ocorrência	200
OD-18	DevOps	Deixar de criar esteiras de automação de liberação de versões de softwares para os sistemas de informação do CONTRATANTE.	Por ocorrência	100
OD-19	DevOps	Deixar de desenvolver scripts que permitam a automatização da infraestrutura e integração com as técnicas e processos de DevOps.	Por ocorrência	100
OD-20	Documentação	Finalizar requisição de serviço, incidente, mudança, problema ou outros registros de atendimentos dos serviços de operação sem documentar os procedimentos realizados ou sem seguir o padrão acordado com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	50
OD-21	Documentação	Deixar de apresentar os relatórios consolidados, levantamentos ou inventários, produto ou documento solicitados dentro do prazo definido	Por dia de atraso	60
OD-22	Documentação	Deixar de documentar e manter atualizada a documentação das soluções que suportam o ambiente de infraestrutura	Por solução	100
		Entregar produto ou		

OD-23	Documentação	documentação sem seguir padrão definido junto com o CONTRATANTE (Ex.: margens, alinhamento, fontes, cabeçalhos), ou com erros de redação e português, ou a apresentação do documento não possuir a qualidade ou o nível requerido para entrega de um produto ou documento.	Por produto	50
OD-24	Documentação	Entregar produto, relatório, documento ou qualquer solicitação de informações feita pelo CONTRATANTE com informações imprecisas ou incompletas - (1ª entrega)	Por produto	60
OD-25	Documentação	Entregar produto, relatório, documento ou qualquer solicitação de informações feita pelo CONTRATANTE com informações imprecisas ou incompletas - (a partir da 2ª entrega)	Por produto	120
OD-26	Ferramenta de ITSM	Finalizar requisição de serviço, incidente, problema, mudanças ou liberações sem que o atendimento tenha sido concluído ou que tenha atingido os objetivos solicitados.	Por ocorrência	50
OD-27	Ferramenta de ITSM	Deixar de registrar na ferramenta de ITSM, todas as ocorrências, atendimentos e atividades de operação realizadas no ambiente do CONTRATANTE.	Por ocorrência	50
OD-28	Geral	Deixar de implementar ou manter atualizadas rotinas de backup de configurações, logs, bases de dados e outras informações importantes de soluções de infraestrutura, referente à configuração do ambiente de TIC.	Por ocorrência	600
OD-29	Geral	Deixar de participar, quando convocado, de reuniões e eventos com outras equipes do CONTRATANTE	Por ocorrência	50
OD-30	Geral	Deixar de contribuir com outras equipes técnicas, a pedido do CONTRATANTE, com informações sob responsabilidade da CONTRATADA	Por ocorrência	500
OD-31	Geral	Omitir informações essenciais em repasses de conhecimento para outras equipes, provocando atrasos na continuidade dos serviços	Por ocorrência	300
OD-32	Geral	Provocar conflitos nas relações interpessoais entre as equipes da CONTRATADA e outras equipes do CONTRATANTE	Por ocorrência	500
OD-33	Geral	Deixar de cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com o Plano de Continuidade de TIC	Por ocorrência	200
OD-34	Geral	Deixar de criar e implementar ou manter atualizadas, as rotinas e scripts de sustentação da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.	Por ocorrência	100
		Deixar de analisar logs e registros dos equipamentos,		

OD-35	Geral	ferramentas e softwares e, registrar e executar as devidas ações necessárias para evitar incidentes e problemas nos serviços de TIC.	Por ocorrência	200
OD-36	Geral	Deixar de monitorar, medir, relatar ou repassar informações sobre o desempenho e números quantitativos e qualitativos de processos de GSTI e procedimentos da operação dos serviços.	Por ocorrência	100
OD-37	Gerenciamento de Acessos	Deixar de relatar à CONTRATANTE, problemas e inconsistências relacionadas a acessos indevidos, acessos fora dos padrões recomendados e melhores práticas ou em não conformidade com as Normas e Política de Segurança da Informação e Comunicações da CONTRATANTE.	Por ocorrência	400
OD-38	Gerenciamento de Acessos	Deixar de utilizar as ferramentas de controles de acesso da CONTRATANTE para a gestão do processo e suas rotinas operacionais.	Por ocorrência	100
OD-39	Gerenciamento de Acessos	Deixar de entregar ou manter atualizada a política do processo de Gerenciamento de Acesso ou seus procedimentos complementares.	Por ocorrência	100
OD-40	Gerenciamento de Capacidade	Dimensionar incorretamente ou de forma insuficiente a capacidade de componentes, softwares, infraestrutura e serviços de TIC, causando incidentes críticos na operação dos serviços de TIC.	Por ocorrência	500
OD-41	Gerenciamento de Capacidade	Deixar de otimizar a performance da infraestrutura, sistemas, componentes e serviços de TIC da CONTRATANTE	Por ocorrência	100
OD-42	Gerenciamento de Configuração	Deixar de cadastrar, manter atualizado ou complementar informações no Bando de Dados de Gerenciamento de Configuração - BDGC ou ferramentas de inventários e nos controles de itens de configuração da CONTRATADA.	Por Item de Configuração desatualizado no BDGC	50
OD-43	Gerenciamento de Configuração	Deixar de fornecer informações ou fornecer informações imprecisas ou incompletas de Itens de Configuração e ativos da CONTRATANTE que estão sob operação da CONTRATADA.	Por ocorrência	200
OD-44	Gerenciamento de Configuração	Inserir, retirar ou alterar Item de Configuração na infraestrutura de suporte aos serviços da CONTRATANTE sem passar pelo processo de gerenciamento de mudança ou sem atualizar as informações no BDGC.	Por Item de Configuração	100
OD-45	Gerenciamento de Eventos	Deixar de incluir serviços de TIC ou outros Itens de Configuração (IC) nas ferramentas de monitoramento.	Por IC e por dia fora do monitoramento	50
		Deixar de analisar, classificar, dar o devido		

OD-46	Gerenciamento de Eventos	tratamento ou determinar a ação apropriada à eventos nos Serviços de TIC ou outros IC	Por evento	50
OD-47	Gerenciamento de Eventos	Encerrar registros de eventos sem determinar sua ação apropriada ou sem dar tratamento adequado.	Por evento	100
OD-48	Gerenciamento de Incidentes	Deixar de executar plano de comunicação na ocorrência de incidentes nos serviços de TIC e outros Itens de Configuração	Por ocorrência	50
OD-49	Gerenciamento de Incidentes	Resolver incidente e avançar o fluxo do processo sem a associação com um item da Base de Dados de Erros Conhecidos ou sem registrar um problema para investigação.	Por ocorrência	50
OD-50	Gerenciamento de Incidentes	Deixar de participar de reuniões e salas de crise para o tratamento de incidentes graves nas operações de TIC da CONTRATANTE.	Por ocorrência	100
OD-51	Gerenciamento de Incidentes	Resolver incidente sem consultar ou sem usar o conhecimento constante da Base de Dados de Erros Conhecidos, adequado para sua resolução.	Por ocorrência	50
OD-52	Gerenciamento de Instalações	Deixar cabo de rede solto e desorganizado ou sem identificação ou fora dos organizadores dos racks em salas de equipamentos de TIC	Por ocorrência	100
OD-53	Gerenciamento de Instalações	Deixar de manter a identificação, identificar incorretamente ou não seguir padrão definido de etiquetagem e identificação de cabeamento em salas de switches e ambientes seguros.	Por ocorrência	50
OD-54	Gerenciamento de Instalações	Deixar de realizar vistoria técnica em salas de equipamentos e ambientes seguros.	Por ambiente não vistoriado e por ocorrência	100
OD-55	Gerenciamento de Instalações	Deixar de acompanhar e qualidade da refrigeração, a manutenção e organização de ambientes seguros e salas técnicas de TIC do CONTRATANTE.	Por ocorrência	100
OD-56	Gerenciamento de Instalações	Causar incidentes em serviços de TIC devido a manuseio incorreto ou acidental em cabeamento ou equipamentos em ambientes seguros e salas técnicas de TI.	Por ocorrência	500
OD-57	Gerenciamento de Instalações	Deixar de acompanhar visitas técnicas de fornecedores do CONTRATANTE em manutenções em ambientes seguros e salas técnicas de TI.	Por ocorrência	200
OD-58	Gerenciamento de Mudanças	Deixar de apoiar, liderar e acompanhar mudanças nos Serviços de TIC e em outros ICs que estão sobre o controle do processo de mudança e são operados pela CONTRATADA	Por Item de Configuração	50
OD-59	Gerenciamento de Mudanças	Planejar incorretamente ou com falha ou falta de atividades as mudanças nos serviços de TIC e em outros ICs, de mudanças que dependam	Por ocorrência	100



		exclusivamente da CONTRATADA, causando a necessidade de rollback da mudança.		
OD-60	Gerenciamento de Mudanças	Planejar incorretamente ou com falha ou falta de atividades as mudanças nos serviços de TIC e em outros ICs, causando indisponibilidade, falhas ou interrupções não planejadas nos serviços de TIC.	Por ocorrência	200
OD-61	Gerenciamento de Mudanças	Planejar ou executar mudanças sem o devido plano de remediação ou sem avaliação de risco, ou com planos incompletos, ou com planejamento deficiente e que causem a não aprovação da mudança pelo Comitê Consultivo de Mudança - CCM - (1ª tentativa de aprovação).	Por ocorrência	50
OD-62	Gerenciamento de Mudanças	Planejar ou executar mudanças sem o devido plano de remediação ou sem avaliação de risco, ou com estes planos incompletos, ou com planejamento deficiente e que causem a não aprovação da mudança pelo Comitê Consultivo de Mudança - CCM - (a partir da 2ª tentativa de aprovação).	Por ocorrência	100
OD-63	Gerenciamento de Mudanças	Deixar requisições de mudança sem planejamento, sem execução ou pausadas sem a devida justificativa, não atendendo ao prazo solicitado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	100
OD-64	Gerenciamento Técnico das Atividades Operacionais Gerenciadas	Deixar de realizar o acompanhamento das operações de TIC, necessários para o gerenciamento eficiente e eficaz da operação dos serviços.	Por ocorrência	100
OD-65	Gerenciamento Técnico das Atividades Operacionais Gerenciadas	Deixar de coordenar ou supervisionar as atividades das equipes de operação da CONTRATADA	Por ocorrência	100
OD-66	Gerenciamento Técnico das Atividades Operacionais Gerenciadas	Deixar de acompanhar a resolução de incidentes críticos para as operações de TIC.	Por ocorrência	200
OD-67	Gerenciamento Técnico das Atividades Operacionais Gerenciadas	Deixar de orientar as equipes de operação da CONTRATADA quanto aos procedimentos de segurança da informação, gestão de serviços e operação dos serviços de TIC do CONTRATANTE.	Por ocorrência	100
OD-68	Gerenciamento Técnico das Atividades Operacionais Gerenciadas	Não controlar adequadamente os horários de trabalho dos prestadores de serviço da CONTRATADA, resultando em que os horários de prestação de serviços de forma presencial, nas dependências do CONTRATANTE, não sejam plenamente cobertos, conforme previsto neste Termo de Referência.	Por ocorrência	150
OD-69	Gerenciamento Técnico das Atividades Operacionais Gerenciadas	Permitir a presença de profissionais mau apresentados (vestimenta inadequada).	Por ocorrência	100
		Deixar de registrar problema para incidentes		

OD-70	Gerenciamento de Problemas	que não possuam causa raiz definida, bem como, não possuam um erro conhecido, uma solução de contorno ou uma solução definitiva para seu tratamento.	Por ocorrência	500
OD-71	Gerenciamento de Problemas	Deixar de registrar problema proativo e de evitar incidentes nos Serviços de TIC ou outros Itens de Configuração	Por ocorrência	500
OD-72	Gerenciamento de Requisições	Pausar atendimento de requisição de serviço utilizando recursos do processo (Pendente de informação do solicitante ou Pendente de fornecedor) que não se enquadrem corretamente com as informações da solicitação ou contexto do atendimento	Por ocorrência	50
OD-73	Monitoramento de Serviços	Excluir, desativar ou colocar em manutenção, sem a autorização do CONTRATANTE ou deixar de inserir itens de configuração, ativos ou rotinas da infraestrutura ou operações de TI, nas ferramentas de monitoramento de serviços.	Por Item de Configuração	400
OD-74	Monitoramento de Serviços	Deixar turno de monitoramento descoberto sem profissional plantonista conforme exigido para um serviço 24x7.	Por ocorrência	300
OD-75	Monitoramento de Serviços	Deixar de utilizar as ferramentas de monitoramento disponíveis, deixando de evitar incidentes nos ativos, serviços de TIC e em outros itens de configuração.	Por ocorrência	100
OD-76	Monitoramento de Serviços	Deixar de monitorar a disponibilidade, capacidade ou desempenho de ativos, serviços, aplicações ou outros itens de configuração.	Por ocorrência	100
OD-77	Monitoramento de Serviços	Deixar de realizar o monitoramento proativo de ativos, serviços e outros itens de configuração ou deixar de configurar as ferramentas de monitoramento para que sejam emitidos eventos e alertas progressivos que permitam a prevenção de incidentes	Por ocorrência	100
OD-78	Monitoramento de Serviços	Deixar de configurar as ferramentas de monitoramento para que efetue o start automático de processos em ferramentas de ITSM ou deixar de integrar e manter uma integração das ferramentas, que permita o start de processos de ITSM.	Por dia em que a ferramenta não estiver abrindo chamados automaticamente	100
OD-79	Monitoramento de Serviços	Deixar de registrar ou tratar eventos ocorridos nos ativos, serviços, aplicações ou outros itens de configuração.	Por ocorrência	100
OD-80	Monitoramento de Serviços	Deixar de relacionar os eventos críticos com incidentes e outros registros de processos relacionados	Por ocorrência	50
OD-	Monitoramento	Deixar de realizar as escalas funcionais ou hierárquicas ou deixar de executar o plano de comunicação para o		

OD-81	Monitoramento de Serviços	Comunicação para o tratamento de eventos, incidentes, problemas, mudanças ou outros processos e procedimentos.	Por ocorrência	100
OD-82	Monitoramento de Serviços	Deixar de manter o monitoramento das filas de atendimento da operação permitindo, que registros de incidentes, requisições de serviço ou outros processos permaneçam sem o devido atendimento	Por ocorrência	50
OD-83	Monitoramento de Serviços	Deixar de detectar de forma automatizada mudanças não autorizadas nos ativos, serviços e outros itens de configuração	Por ocorrência	300
OD-84	Monitoramento de Serviços	Deixar de manter os painéis de monitoramento e dashboards das ferramentas de monitoração atualizados, em tempo real ou com informações desatualizadas e irrelevantes, em relação ao estado atual do monitoramento de ativos, serviços e outros itens de configuração.	Por IC desatualizado nas telas de monitoração	300
OD-85	Monitoramento de Serviços	Deixar de configurar o monitoramento de funcionalidades internas de sistemas e serviços de TIC não gerando eventos que evidenciem a degradação da qualidade, lentidão ou indisponibilidade do sistema ou serviço.	Por ocorrência	100
OD-86	Monitoramento de Serviços	Deixar de monitorar jobs e rotinas pré-agendadas em ativos, serviços, bancos de dados, backups e outros itens de configuração.	Por ocorrência	300
OD-87	Projetos	Deixar de apresentar o perfil profissional adequado no prazo estabelecido para o atendimento de projetos e demandas de implementação e melhorias dos serviços de TIC.	Por profissional e por dia de atraso	100
OD-88	Redes	Deixar de manter a documentação e os desenhos das topologias de redes do ambiente da CONTRATANTE atualizados e completos	Por ocorrência	100
OD-89	Redes	Deixar de atualizar ou atualizar incorretamente planilhas, ferramentas e controles de pontos de rede do CONTRATANTE	Por ocorrência	100
OD-90	Redes	Deixar de cadastrar, instalar, substituir e remanejar pontos de rede.	Por ocorrência	100
OD-91	Segurança da Informação	Deixar de propor ou aplicar patches de correções e atualizações lançados pelos fabricantes e/ou comunidades de sustentação (no caso de software livre), de soluções de softwares e/ou hardwares da infraestrutura de TIC.	Por solução	500
OD-92	Segurança de TIC	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do CONTRATANTE	Por ocorrência	100
OD-93		Deixar de tratar, inspecionar e evitar violações à segurança		

OD-93	Segurança de TIC	que comprometam o funcionamento da operação dos serviços de TIC.	Por ocorrência	1.000
OD-94	Segurança de TIC	Deixar de instalar, em equipamentos e sistemas, as atualizações de segurança disponibilizadas pelas fabricantes.	Por ocorrência	300
OD-95	Segurança de TIC	Deixar portas de redes abertas fora de uso e provocando vulnerabilidades no ambiente de infraestrutura	Por ocorrência	500
OD-96	Segurança de TIC	Deixar de proceder, no mínimo, uma vez por semestre, testes de penetração na rede de dados, soluções, dispositivos, ativos, sistemas e infraestrutura que hospeda os serviços de TIC do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5.000
OD-97	Segurança de TIC	Realizar testes de penetração sem planejamento e/ou sem autorização do CONTRATANTE	Por ocorrência	5.000
OD-98	Segurança de TIC	Deixar de cumprir e/ou programar rotinas de trabalho em conformidade com os processos de trabalho e normas e política de segurança da informação e comunicações da CONTRATANTE.	Por ocorrência	300
OD-99	Segurança de TIC	Deixar os serviços de TIC indisponíveis após realização de testes de penetração por tempo superior ao máximo acordado com o CONTRATANTE	Por hora de atraso	200
OD-100	Serviços Corporativos	Deixar de utilizar a plataforma System Center (ou equivalente) para a otimização e gestão do ambiente do CONTRATANTE.	Por ocorrência	100
OD-101	Serviços Corporativos	Deixar de implementar patches de segurança e atualizações, disponibilizados pelo fabricante, ou recomendados por comunidades de gestão de infraestrutura, ou pelo CONTRATANTE, no parque de estações de trabalho e servidores, salvo por motivo justificado e aceito pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	100
OD-102	Serviços Corporativos	Deixar de automatizar, propor ou disponibilizar softwares e aplicativos via Central de Software para usuários internos	Por ocorrência	100
OD-103	Servidores de Aplicação	Deixar de manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores de aplicação e/ou solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup.	Por ocorrência	100
OD-104	Servidores de Aplicação	Deixar de atuar para a estabilidade, homogeneidade e qualidade dos servidores de aplicação, suas aplicações, versões e atributos nos ambientes de suporte das aplicações.	Por ocorrência	100
OD-105	Servidores de Aplicação	Deixar de informar ao CONTRATANTE deploy realizados em ambientes de produção que tenham causado degradação ou indisponibilidade do	Por ocorrência	200

		serviço.		
OD-106	Servidores de Aplicação	Deixar de realizar o tuning ou configuração adequada nos servidores de aplicação a fim de evitar incidentes ou problemas nos sistemas de informações ou serviços de TIC da CONTRATANTE.	Por ocorrência	200
OD-107	DevOps	Deixar componentes da esteira desatualizados. Manter componentes da esteira DevOps em versões antigas fora do ciclo de vida (end-of-life). Manter componentes da esteira descontinuados.	Por componente desatualizado	200

#### ANEXO E - PARQUE TECNOLÓGICO

##### 41. RESUMO DO PARQUE TECNOLÓGICO

41.1. A Tabela a seguir demonstra de forma resumida quantitativos de ativos existentes no ambiente de infraestrutura de TIC da ANM. Informações adicionais poderão ser obtidas por meio de vistoria formal, conforme especificações do Termo de Referência.

41.2. O parque tecnológico do CONTRATANTE poderá variar em termos de quantitativos, marcas, modelos, softwares, hardwares ou outro tipo de ativo a qualquer momento, devendo a CONTRATADA absorver a sustentação de forma completa.

Tabela: Parque Tecnológico da ANM

Descrição	Quantidade Total	Observações
Usuários ativos no Active Directory (AD)	1350	-
Ferramentas de monitoramento	1	Zabbix
Serviços/hosts críticos - NOC	152	-
Desktops e notebooks em uso no órgão	1500	Fabricantes: Positivo, DELL, DATEN, HP; Sistemas Operacionais: Windows 10 e Windows 11
Impressoras/Multifuncionais	30	Kyocera, Okidata
Grupos de AD	356	Active Directory
Mensageria	1	Exchange
Caixas postais de correio eletrônico (e-mail)	1450	Exchange
Serviços/hosts críticos	152	-
Domínio LDAP	1	-
Grupos de usuários	367	-
Servidor de correio eletrônico	1	Exchange
Servidores físicos	3	Fabricantes: DELL, HP, IBM
		Sistemas Operacionais: Windows
Servidores Virtuais	79	Sistemas Operacionais: Windows e Linux
Discos do storage para virtualização	120	Netapp, DELL DataDomain
Servidores físicos utilizados para virtualização	3	Hyper-V
Servidores virtuais gerenciados	81	Hyper-V
Serviços/hosts críticos - Virtualização	81	
Aplicações WEB	49	
Serviços/hosts críticos - Aplicações	49	
Servidores de virtualização	7	Hyper-V
Servidores WEB	17	IIS, Apache
Servidores de aplicação	7	Apache, Sharepoint, Plone, Cliente-Servidor
Switches Core e topo de rack	4	Huawei
Switches de Borda	80	Huawei, Cisco, Enterasys
Switches Fibre Channel	2	Cisco
Discos de storage	120	Netapp
Storages	1	Netapp
Switches Core e Switches SAN	2	Huawei e Cisco
Aps Wi-Fi	120	Ruckus: 120 AP's
Switches com velocidade superior a 1gbps	80	Huawei, Cisco, Enterasys: Switches borda e core
Link MPLS	31	Prestadora: CLARO Abrangência: Sede, Unidades Regionais e Unidades avançadas
VLANs	26	-
Serviços/hosts críticos - Rede	152	-
Roteadores	31	CLARO
Links com a internet	1	SERPRO Infovia
Links WAN	1	SERPRO Infovia
Redes com firewall	1	Fortinet
Licenças endpoint	1500	Trend Apex ONE
Serviços/hosts críticos - Segurança	1	Fortinet, Trend Micro
Equipamentos de backup	1	DELL DataDomain D6300
Softwares de backup	1	COMMVAULT
Serviços/hosts críticos - Backup	1	Dell DataDomain, HP, AWS Bucket

Hardwares de segurança da informação	1	Fortinet
Fitoteca	1	HP
Sistema de monitoramento de infraestrutura	1	Zabbix
Sistema de gerenciamento de infraestrutura de TI	1	System Center Configurations Manager - SCCM
Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI	1	OTRS
Sistema de controle de código malicioso	1	Trend Apex ONE, Trend Deep Security, Trend Apex Central, Trend Deep Discovery Inspector
Sistemas WEB em produção	10	ASP.NET, JavaScript, ASP
Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados	9	SQL Server 2012
Soluções de BI	1	Power BI
Serviços/hosts críticos - Banco de Dados	9	
Sistemas Operacionais (versões distintas)	11	Windows Server 2019 Standard, Windows Server 2019 Datacenter, Windows Server 2016 Standard, Windows Server 2016 Datacenter, Windows Server 2012 R2 Standard, Windows Server 2003 Standard Edition (32-bit x86), Other (64 bit), 64-bit edition of Windows Server 2012 Standard, 64-bit edition of Windows Server 2008 Standard, 64-bit edition of Windows Server 2008 R2 Standard, 64-bit edition of Windows Server 2008 R2 Enterprise
Espaço em disco (terabytes)	150	Storage NetApp
Ambientes de nuvem pública	-	Broker: EDS Clouds disponíveis para uso: AWS, Google e Huawei

#### ANEXO F - SISTEMAS

##### 42. SISTEMAS RELACIONADOS A AGENCIA NACIONAL DE MINERAÇÃO

42.1. A Tabela a seguir contém a relação de sistemas atualmente existentes sob a hospedagem da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE. A lista não é exaustiva e pode ser modificada a qualquer momento, bem como suas características, como a criticidade por exemplo.

Tabela: Sistemas da ANM

Modalidade	Nome	Sistema crítico ? (Sim ou Não)
Sistema Web	SICOPII	Não
Sistema Web	SISPLAN	Não
Sistema Web	SMA	Não
Sistema Web	SIGFIS	Não
Sistema Web	Consulta CPF/CNPJ	Não
Sistema Web	SCGQ	Não
Sistema Web	COMEX	Não
Sistema Web	RAL	Sim
Sistema Web	Acompanhamento RAL	Sim
Sistema Web	COPAL	Não
Sistema Web	Requerimento	Não
Sistema Web	Dívida Ativa	Sim
Sistema Web	CBMA	Não
Sistema Web	CFEM Fiscalização	Sim
Sistema Web	CNCD	Não
Sistema Web	CODER	Não
Sistema Web	DIPAR Externo	Sim
Sistema Web	Dívida Ativa Consulta	Sim
Sistema Web	SISMINEWEB	Sim
Sistema Web	SISBAR	Sim
Sistema Web	SOPL	Sim
Sistema Web	Leilão Apresentação	Sim
Sistema Web	PontoNet	Sim
Sistema Web	CreditoService	Sim
Sistema Web	Protocolo	Sim
Sistema Web	Comunicação	Não
Sistema Web	CFEM	Sim
Sistema Web	SIGBM	Sim
Sistema Web	PortalMPF	Não
Sistema Web	Boletos CFEM	Sim
Sistema Web	DIPER	Não
Sistema Web	DIPAR	Sim
Sistema Web	Ecarta	Não
Sistema Web	SOS	Não
Sistema Web	SCA	Sim
Sistema Web	Segurança	Sim
Sistema Web	CADIN	Não
Sistema Web	EDOC	Não
Sistema Web	Projur	Não
Sistema Web	Arrecadação Extra	Sim
Sistema Web	SAD	Não

Sistema Web	Cadastro Instrutores	Não
Sistema Web	SISADM	Não
Sistema Web	Assinatura Funcional	Não
Sistema Web	Arrecadação Intra	Sim
Sistema Web	Arrecadação20	Sim
Sistema Web	Publicação	Não
Sistema Web	Proju	Não
Sistema Web	REPEM	Sim
Sistema Web	RPM	Sim
Sistema Web	SEI	Sim
Sistema Web	SCM	Sim
Sistema Web	SCM Extra	Sim
Sistema Web	SCM Intra	Sim

#### ANEXO G - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO

A Agência Nacional de Mineração, sediada no Setor Bancário Norte Quadra 02 Bloco N, Brasília-DF, CNPJ n.º 29.406.625/0001-30 doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <nome da empresa>, sediada em <endereço da empresa>, CNPJ n.º <CNPJ da empresa>, doravante denominada CONTRATADA; CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º <número do contrato> doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE; Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

##### Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações 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 dispõem 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 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

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

##### Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

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

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

##### Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento 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 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 Sexta – 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 Sétima – 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 Oitava – 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 definidos.

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 filiais, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

**Cláusula Nona – DO FORO**

A CONTRATANTE elege o foro de Brasília 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.

**ANEXO H - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA**

<b>1 - Identificação</b>		
Contrato nº:	<inserir nº do contrato>	
Objeto:		
Contratante:	Agência Nacional de Mineração	
Gestor do Contrato	<nome do Gestor>	Matrícula:
Contratada:	<nome da contratada>	CNPJ:
Preposto da Contratada:	<nome completo do preposto>	CPF:
<b>2 - Termo de ciência</b>		
Por este instrumento, os funcionários listados abaixo declaram ter ciência do teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes na Agência Nacional de Mineração.		
<b>3 - Ciência</b>		
<b>CONTRATADA</b>		
<b>Funcionários</b>		
Nome	Nome	
Matrícula nº. xxxxx	Matrícula nº. xxxxx	
Nome	Nome	
Matrícula nº. xxxxx	Matrícula nº. xxxxx	
Nome	Nome	
Matrícula nº. xxxxx	Matrícula nº. xxxxx	

**ANEXO I - DECLARAÇÃO DE VISTORIA**



DECLARO, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/\_\_\_\_ da Agência Nacional de Mineração, que eu, \_\_\_\_\_, representante legal/responsável da empresa \_\_\_\_\_ CNPJ nº \_\_\_\_\_, tomei conhecimento das informações necessárias à execução de seu objeto, e que vistoriei a(s) seguinte(s) localidade para prestação dos serviços propostos:

- ( ) Setor Bancário Norte Quadra 02 Bloco N, Brasília-DF  
( ) SAN Quadra 01 Bloco B, Brasília-DF (local onde está localizada a Sala-Cofre)

\_\_\_\_\_(Cidade)/\_\_\_\_(UF), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Carimbo e assinatura do responsável/representante da Empresa  
(Nome, cargo, CPF)

Assinatura do responsável da Agência Nacional de Mineração

ANEXO J - DECLARAÇÃO DE RECUSA DE VISTORIA

DECLARO, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/\_\_\_\_ da Agência Nacional de Mineração, que eu, \_\_\_\_\_, representante legal/responsável da empresa \_\_\_\_\_ CNPJ nº \_\_\_\_\_, OPTEI POR NÃO REALIZAR a vistoria na(s) seguinte(s) localidade(s), e que tenho pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação dos serviços, tendo ciência que a empresa não poderá alegar, em qualquer fase da licitação ou vigência da relação contratual, o desconhecimento de qualquer fato ou condições para não realizar os serviços em conformidade com a qualidade e requisitos exigidos:

- ( ) Setor Bancário Norte Quadra 02 Bloco N, Brasília-DF  
( ) SAN Quadra 01 Bloco B, Brasília-DF (local onde está localizada a Sala-Cofre)

\_\_\_\_\_(Cidade)/\_\_\_\_(UF), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Carimbo e assinatura do responsável/representante da Empresa  
(Nome, cargo, CPF)

ANEXO K - MODELOS DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS (PLANILHA SIMPLIFICADA)					
ITEM	SERVIÇO A SER PRESTADO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL ANUAL (R\$)
1	Central de Serviços e Monitoramento	Mês	12		
2	Gerenciamento Técnico das Atividades Operacionais Gerenciadas	Mês	12		
3	Banco de Dados	Mês	12		
4	Aplicações, virtualização e nuvem	Mês	12		
5	Serviços Corporativos	Mês	12		
6	Armazenamento e Backup	Mês	12		
7	Conectividade e Comunicação	Mês	12		
8	Segurança de TIC	Mês	12		
9	DevOps	Mês	12		
TOTAL (R\$)					

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (A SER PREENCHIDA PARA CADA ITEM)	
MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
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 (R\$)
Custos de pessoal	
Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	
Subtotal componentes de custo (R\$)	
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal (R\$)
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	

Outros componentes (especificar)	
Subtotal componentes de preço (R\$)	
Total mensal (R\$)	
<b>Valor Total do [item/grupo]:</b> [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]	

#### ANEXO L - DECLARAÇÃO DE QUE POSSUI OU QUE INSTALARÁ ESCRITÓRIO NO DISTRITO FEDERAL

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, DECLARA, que:

( ) instalará escritório no Distrito Federal, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do contrato.

ou

( ) possuímos \_\_\_\_\_ (matriz, filial ou escritório) e a manteremos no endereço:

\_\_\_\_\_.

..... de ..... de .....

.....

Assinatura do Representante da empresa \_\_\_\_\_

#### DEMAIS ANEXOS

Também integram este Termo de Referência, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

Documento de Oficialização de Demanda (SEI nº 3999462);

Mapa de Gerenciamento de Riscos (SEI nº 4895315);

Planilha Simplificada para Estimar o Custo da Contratação (SEI nº 9208478);

Orçamento estimativo (SEI nº 9208497);

Estudo Técnico Preliminar da Contratação (SEI nº 9208491).



Documento assinado eletronicamente por **Marcio Leal Gomes da Silva, Coordenador de Infraestrutura e Suporte em Tecnologia da Informação**, em 14/09/2023, às 16:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **José Iago Pereira dos Santos, Chefe da Divisão Nacional de Planejamento de Contratações**, em 14/09/2023, às 17:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo de Almeida Bernardo, Coordenador de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas da Informação**, em 14/09/2023, às 17:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Fábio Fernando Borges, Superintendente de Tecnologia da Informação e Inovação**, em 14/09/2023, às 17:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Mauro Henrique Moreira Sousa, Diretor-Geral da Agência Nacional de Mineração**, em 21/09/2023, às 18:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [www.gov.br/anm/pt-br/autenticidade](http://www.gov.br/anm/pt-br/autenticidade), informando o código verificador **9208519** e o código CRC **389AF7E4**.