



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Administração
Coordenação de Logística
Divisão de Compras

EDITAL Nº 90007/2024/2024

Processo nº 00261.001297/2023-54

PREGÃO ELETRÔNICO 90.007/2024

Data da Sessão Pública: 02/10/2024

- **Horário:** 10:00 (horário oficial de Brasília)
- **Local:** www.comprasgovernamentais.gov.br
- **Código da UASG:** 302122

Torna-se público que a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, por meio da Coordenação de Logística, situada a SCN Quadra 06, Conjunto A, Ed. Venâncio 3000, Bloco A, 9º andar, - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70716-900, realizará licitação, na modalidade de PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#) e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de serviços técnicos especializados de infraestrutura e de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC da ANPD, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 2 (dois) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência (0127714), devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

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

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

2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#) e do Decreto n.º 8.538, de 2015.

2.6. Não poderão disputar esta licitação:

2.6.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.6.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.6.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.6.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.6.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.6.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.6.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.6.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

2.6.9. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.6.10. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.6.11. Empresas cooperativas;

2.6.11.1. Sobre a participação de cooperativas nas licitações públicas, transcrevemos, abaixo, súmula nº 281 do Tribunal de Contas da União (TCU):

"Súmula 281 do TCU: É vedada a participação de cooperativas em licitação quando, pela natureza do serviço ou pelo modo como é usualmente executado no mercado em geral, houver necessidade de subordinação jurídica entre o obreiro e o contratado, bem como de pessoalidade e habitualidade."

2.6.11.2. Estima-se, salvo melhor juízo ser esta a linha seguida pelo Tribunal de Contas da União ao autorizar a vedação à participação de cooperativas no certame neste tipo de certame. Vejamos trecho do Acórdão nº 975/2005-Segunda Câmara:

"Defina, quando da realização de licitações para contratação de mão-de-obra terceirizável, a forma pela qual o labor será executado com supedâneo em contratações anteriores. Se ficar patente que essas atividades ocorrem, no mais das vezes, na presença do vínculo de

subordinação entre o trabalhador e o fornecedor de serviços, deve o edital ser expresso (e fundamentado) quanto a esse ponto, o que autorizará a vedação à participação de cooperativas de trabalho, ou de mão-de-obra, de acordo com entendimento firmado no Acórdão nº 1815/2003 – Plenário – TCU”.

2.6.11.3. Isto posto, não será permitida a participação de cooperativas, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas da contratação em tela, as quais não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas (heterogeneidade de atividades empresariais), e pelo fato de demandar elementos próprios da relação de emprego, com destaque para a habitualidade (jornada de trabalho) e subordinação (hierarquia) dos empregados para com a CONTRATADA, em que pese não se tratar de uma contratação com Dedicção de mão de Obra exclusiva.

2.7. O impedimento de que trata o item 2.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.8. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.7.2 e 2.7.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.9. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.10. O disposto nos itens 2.7.2 e 2.7.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.11. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

2.12. A vedação de que trata o item 2.7.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa

que preste assessoria técnica.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS D HABILITAÇÃO

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 7.1.1 e 7.13.1 deste Edital.

3.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#)

3.4.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

3.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.5. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do

tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#).

3.5.1. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

3.6. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.4 ou 3.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

3.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.10. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.10.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

3.10.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.11. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

3.11.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

3.11.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo

fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 3.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.13. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.14. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

4.1.1. valor unitário e total do item;

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

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

4.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

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

4.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

4.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do

cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

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

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

4.8.3. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item 3.9.

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

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS FORMULAÇÃO DE LANCES

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

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 10,00 (dez reais).

5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

5.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações:

5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

5.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão

informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).

5.18.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

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

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

5.18.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio

entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

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

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

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

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

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

5.19.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 5.19.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

5.19.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 5.19.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 5.19.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 5.19.1.3 caso esse direito não seja exercido.

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

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

5.20.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

5.20.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

5.20.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

5.20.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

5.20.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

5.20.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

5.20.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

5.20.2.2. empresas brasileiras;

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

5.20.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

5.20.3. Prevalecendo eventual empate entre propostas ou lances, tendo em vista possível falta de regulamentação sobre forma de aferição dos incisos II em diante do art. 60 da Lei 14.133/2021, será realizado, para fins de desempate, o sorteio em sessão pública nas dependências da ANPD em data e horário a serem informados pelo pregoeiro via chat.

5.21. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.21.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela

Administração.

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

5.21.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.21.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de **2 (duas) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

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

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

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

6.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#)).

6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos

societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).

6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 2.5.1 e 3.6 deste edital.

6.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.7.1. contiver vícios insanáveis;

6.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

6.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

6.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.10.1. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

6.10.2. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade.

6.10.3. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

6.10.4. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

6.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação.

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

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

- 6.12. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 6.13. Caso o Termo de Referência exija a apresentação de amostra, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.
- 6.14. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.
- 6.15. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.
- 6.16. No caso de não haver entrega da amostra ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita pelo Pregoeiro, ou havendo entrega de amostra fora das especificações previstas neste Edital, a proposta do licitante será recusada.
- 6.17. Se a(s) amostra(s) apresentada(s) pelo primeiro classificado não for(em) aceita(s), o Pregoeiro analisará a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação da(s) amostra(s) e, assim, sucessivamente, até a verificação de uma que atenda às especificações constantes no Termo de Referência.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

- 7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.
- 7.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.
- 7.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

- 7.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou enviado por e-mail <logistica@anpd.gov.br>
- 7.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.
- 7.6. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).
- 7.7. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 7.8. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- 7.9. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.
- 7.9.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado conforme disposto no tópico 4.16 do Termo de Referência, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.
- 7.9.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 7.10. A habilitação será verificada por meio do Sicafe, nos documentos por ele abrangidos.

7.10.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).

7.11. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).

7.11.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

7.12. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.12.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

7.12.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no [§ 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

7.13. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.13.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.13.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

7.14. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

7.14.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

7.14.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.15. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.16. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.13.1.

7.17. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.18. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação ([art. 4º do Decreto nº 8.538/2015](#)).

7.19. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

8. DOS RECURSOS

8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão.

8.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

8.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação.

8.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

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

8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico <https://www.gov.br/anpd/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos-1/licitacoes>

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta.

9.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação.

9.1.5. fraudar a licitação.

9.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.

9.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).

9.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

9.2.1. advertência;

9.2.2. multa;

9.2.3. impedimento de licitar e contratar e

9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

- 9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.
 - 9.3.2. as peculiaridades do caso concreto.
 - 9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes.
 - 9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública.
 - 9.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **15 (quinze) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.
- 9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
 - 9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.
- 9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 9.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de **15 (quinze) dias úteis**, contado da data de sua intimação.
- 9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).
- 9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará

o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).

9.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

9.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

10.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelos seguintes meios:
<logistica@anpd.gov.br>

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

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

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

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

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

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

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

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

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

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

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

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

11.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no endereço eletrônico <https://www.gov.br/anpd/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos-1/licitacoes>.

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

11.11.1. ANEXO I - Termo de Referência

11.11.1.1. Apêndice 01 do Anexo I – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

11.11.1.2. Apêndice 02 do Anexo I - CATALOGO DE SERVICO ANPD

11.11.1.3. Apêndice 03 do Anexo I - REQUISITOS MINIMOS DO SISTEMA DE TELEFONIA

11.11.1.4. Apêndice 04 do Anexo I - EXPERIENCIA PROFISSIONAL, CERTIFICACOES E FORMACAO DE EQUIPE

11.11.1.5. Apêndice 05 do Anexo I - LEI GERAL DE PROTECAO DE DADOS PESSOAIS

11.11.1.6. Apêndice 06 do Anexo I - MODELO DO TERMO DE CIENCIA E RESPONSABILIDADE

11.11.1.7. Apêndice 07 do Anexo I - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMACAO DE PRECOS

11.11.1.8. Apêndice 08 do Anexo I - MODELO DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

11.11.1.9. Apêndice 09 do Anexo I - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE ATUALIZACAO PROFISSIONAL DA EQUIPE

11.11.1.10. Apêndice 10 do Anexo I - MODELO DE TERMO DE VISTORIA E SIGILO

11.11.1.11. Apêndice 11 do Anexo I - MODELO DE TERMO DE DISPENSA DE VISTORIA

11.11.1.12. Apêndice 12 do Anexo I - INVENTARIO DO AMBIENTE TECNOLOGICO E SERVICOS DE TI

11.11.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato

ASSINATURA DA AUTORIDADE COMPETENTE



Documento assinado eletronicamente por **Carina Sass Paraguassu, Chefe de Divisão**, em 13/09/2024, às 14:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://anpd-super.mj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0145096** e o código CRC **B159CFC2**.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União

Atualização: maio/2023

Edital modelo para Pregão Eletrônico para contratação de solução de Tecnologia da Informação e Comunicação - Lei nº 14.133, de 2021.

Aprovado pela Secretaria de Governo Digital

Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação

SCN Quadra 06, Conjunto A, Ed. Venâncio 3000, Bloco A, 9º andar, - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70716-900

Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - <https://www.gov.br/anpd/pt-br>

Referência: Processo nº 00261.001297/2023-54

SEI nº 0145096

Termo de Referência 23/2023

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
23/2023	302122-AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	RODRIGO VAZ DOS SANTOS	12/09/2024 17:19 (v 14.0)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra		00261.001297 /2023-54

1. Definição do objeto

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados de infraestrutura e de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	CÓD. PMC-TIC	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviço de Suporte aos usuários de TIC de 1º e 2º nível.	26980	mês	-	24	R\$ 32.929,1394	R\$ 790.299,3456
2	Serviço de Gerenciamento da infraestrutura de TIC de 3º nível.	27014	mês	-	24	R\$ 165.138,3592	R\$ 3.963.327,8213

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. Em observância ao disposto no artigo 20 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, os serviços em questão não constam nos Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas - PMC-TIC da Secretaria de Governo Digital/ME.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4. 1. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista a necessidade de atendimento aos usuários de TIC e a disponibilidade dos serviços quanto ao gerenciamento da infraestrutura de TIC, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

1.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. Fundamentação da contratação

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade em fornecer serviço de atendimento aos usuários de TIC e implantação, gerenciamento e sustentação da infraestrutura de TIC no âmbito da ANPD, a fim de fornecer disponibilidade do ambiente tecnológico, quanto ao serviço de TIC na Autoridade.

2.2. Se caracteriza por implantar uma estrutura de Service Desk, com 1º, 2º e 3º níveis de atendimento, com escopo inicial definido e com Níveis Mínimos de Serviços exigidos - NMS.

2.3. Atualmente, devido ao acordo firmado entre Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, que estipula o prazo máximo para independência administrativa deste órgão para 30 de junho de 2024, torna-se essencial a contratação de empresa de prestação destes serviços, propiciando atendimento às demandas de implantação do ambiente tecnológico próprio da ANPD.

2.4. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: 44365866000171-0-000002/2024;

II) Data de publicação no PNCP: 07/11/2023;

III) Id do item no PCA: 4;

IV) Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC);

V) Identificador da Futura Contratação: 302122-90046/2023.

2.5. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2023 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2023/2024 da ANPD, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS
Objetivos Estratégicos do Plano Estratégico ANPD 2021/2023
Objetivo Estratégico 03 - Ação 01 - Estabelecer estrutura definitiva da ANPD - Plano Estratégico ANPD 2021/2023
Objetivos Estratégicos de TIC (PDTIC 2023/2024)
OETI01 - Objetivo Estratégico de TIC 01 - Intensificar e aprimorar o uso de Tecnologia de Informação na ANPD.

ID Ação	Ação do PDTIC	ID Meta	Meta do PDTIC associada	ID Necessidade	Necessidades do PDTIC

A005	Serviço de Suporte ao usuário e Sustentação de Infraestrutura de TI - ITSM 1º, 2º e 3º níveis	M2	30% das contratações de Serviços de TI em 2023	N01	Provimento, manutenção e atualização do Parque Tecnológico e conectividade
------	---	----	--	-----	--

2.6. Por não se tratar de oferta de serviços públicos digitais, não se aplica para o presente objeto da contratação a integração à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto n.º 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

3. Descrição da solução

3.1. A descrição da solução, como um todo, encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. A solução consiste em um único serviço de suporte ao usuário com atendimento remoto e presencial, implantação, instalação e sustentação de infraestrutura de TIC, sendo que:

3.2.1. **1º Nível de Atendimento** - Trata-se do acolhimento daquele que precisa de suporte, com atendimento do chamado, registro na ferramenta, qualificação da demanda, priorização, resolução ou encaminhamento para os níveis ascendentes.

3.2.2. **2º Nível de Atendimento** - A ser realizado de forma presencial nas dependências da ANPD, para atendimento dos chamados encaminhados pelo 1º Nível.

3.2.3. **3º Nível de Atendimento** - Atende os chamados encaminhados pelo 1º ou 2º nível. É composto por equipe especializada em infraestrutura de TIC, conforme áreas especificadas, também responsável por demandas de implantação, sustentação, gerenciamento da infraestrutura de TIC da Autoridade e monitoramento dos serviços de TIC e monitoramento.

3.3. Todos os atendimentos serão baseados nos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, especificando priorização, condições e tempo dos atendimentos mapeados no Catálogo de Serviço, apêndice deste Termo de Referência.

4. Requisitos da contratação

4.1. Requisitos de negócio

4.1.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1.1. Suporte de 1º nível - atendimentos telefônicos, para registro de incidentes, requisições, acompanhamento de chamados, solicitação de informações, reclamações ou dúvidas, no âmbito da ANPD, com possível solução tempestiva e remota da solicitação, com base em procedimentos padronizados, além da triagem dos chamados para encaminhamento aos níveis subsequentes de atendimento, no caso da impossibilidade de resolução do chamado;

4.1.1.2. Suporte de 2º nível - atendimentos majoritariamente presenciais dos chamados encaminhados pelo 1º nível, para demandas da ANPD;

4.1.1.3. Suporte de 3º nível (Infraestrutura) - atividades especializadas de implantação, sustentação e operação dos serviços de TIC, mantidos pela ANPD, relacionados à infraestrutura, suporte e segurança de TIC;

4.1.1.4. Suporte de 3º nível (Monitoramento) - atividades relacionadas ao monitoramento dos serviços de TIC, críticos e convencionais, que sustentam as áreas de negócio da instituição.

4.1.1.5. Implantar ambiente computacional na infraestrutura da ANPD.

4.1.1.6. Fornecer serviços para sustentação operacional, gerenciamento, governança e orquestração da infraestrutura de TIC atual e adquirida durante a execução do contrato, envolvendo visibilidade e monitoramento contínuo, com implementação de automação inteligente para gestão de eventos/processos.

4.1.1.7. Os serviços contratados poderão ser efetuados remotamente, exceto o 2º nível que deverá estar presencialmente nas dependências da Contratada, para atendimento local aos usuários e equipamentos.

4.1.1.8. Deverão ser observados aspectos de qualidade, melhoria contínua, automação e inovação na execução dos serviços.

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;

4.2.2. A Contratada não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da ANPD. Entretanto, com o propósito de diminuir a quantidade de chamados, a Contratada deverá fazer treinamentos ao identificar alta incidência de um mesmo tipo de chamado, com o propósito de aumentar respectivo conhecimento dos usuários no assunto.

4.2.3. A Contratada é responsável pela capacitação dos próprios funcionários nas ferramentas/tecnologias referentes ao escopo do contrato.

4.2.4. Deverá ser observada a necessidade de transferência de conhecimento das soluções desenvolvidas, do aplicativo de ITSM (*Information Technology Service Management* - Gerenciamento de Serviços de TI), de forma a garantir que o órgão tenha independência necessária em caso de encerramento do contrato.

4.2.5. Nos últimos 3 (três) meses precedentes ao encerramento do contrato, a Contratada deverá efetuar o repasse de conhecimento sobre os processos e tecnologias, com o objetivo da continuidade dos serviços pelo requisitante ou por terceiros por ele indicado.

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, e a outras legislações aplicáveis;

4.3.2. Aplicam-se ainda as seguintes legislações:

4.3.2.1. Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021;

4.3.2.2. Decreto 10.947, de 25 de janeiro de 2022;

4.3.2.3. Decreto 10.332, de 28 de abril de 2020;

4.3.2.4. Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.3.2.5. Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022 - Regulamenta a Lei nº 12.305;

4.3.2.6. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e outras legislações aplicáveis.

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades, de acordo com o que segue:

4.4.1.1. A Contratada deverá prover customização e configuração do sistema de controle de chamados ITSM escolhido juntamente com a ANPD.

4.4.1.2. Upgrade das versões de todos os softwares e sistemas do ambiente computacional nos prazos definidos pela ANPD. Tais atividades serão solicitadas por demanda, com abertura de chamado.

4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. O prazo máximo para a prestação dos serviços estará conforme a Planilha do Catálogo de Serviço disponibilizada no Anexo II deste Termo de Referência.

4.5.2. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.5.3. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.5.4. Na execução dos serviços, deverão ser observados conforme planilha do Catálogo de Serviço da ANPD no Anexo II.

4.5.5. A Contratada deverá cumprir todos os prazos descritos neste Termo de Referência e seus Anexos, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos.

4.5.6. Os serviços deverão ser prestados de forma contínua visto que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente, por mais de um exercício financeiro, de modo que sua interrupção pode comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.

4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados nas Políticas e Normativos de Segurança da Informação, Privacidade e Proteção de Dados vigentes na ANPD.

4.6.2. A Contratada deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme modelo definido pela ANPD.

4.6.3. As partes responderam administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares dos dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual por inobservância à LGPD.

4.6.4. A Contratada deverá comunicar imediatamente qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado.

4.6.5. A Contratada não poderá se utilizar do contrato de prestação de serviço para obter qualquer acesso não autorizado de informações de propriedade da ANPD.

4.6.6. Todos os profissionais da Contratada que irão prestar serviços diretamente para a Contratante deverão passar por processo de habilitação e credenciamento, dentre os quais será verificado o requisito de assinatura e entrega do Termo de Declaração de Ciência, conforme modelo indicado pela ANPD.

4.6.7. Todos os profissionais e soluções da Contratada deverão atender aos requisitos e procedimentos definidos para acesso às dependências da ANPD, bem como aos requisitos de segurança da informação e vedação de acesso e divulgação de informações classificadas, privadas ou privilegiadas, isto é, aquelas que por algum motivo possam vir a representar vantagem mercantil ou competitiva.

4.6.8. Todos os profissionais e soluções da Contratada deverão manter sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer tipo de informação sensível de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços ou após o encerramento do contrato, sem a expressa autorização da ANPD.

4.6.9. Todos os profissionais e soluções da Contratada deverão observar os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade (SIP) de dados pessoais, tanto os constantes no Termo de Referência desta contratação e apêndices, bem como exigências e solicitações posteriores.

4.6.10. A Contratada deverá exigir dos seus funcionários, quando nas dependências da ANPD, uso obrigatório de crachás de identificação e uniforme.

4.6.11. A Contratada deverá o disposto na ABNT NBR 11515:2007 – Guia de práticas para segurança física relativas ao armazenamento de dados.

4.6.12. A Contratada deverá adequar-se, quanto à Instrução Normativa PR/GSI nº 5/2021 - Requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.7.1.1. Durante a execução de tarefas no ambiente da ANPD, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público.

4.7.1.2. As trocas de informações administrativas e de faturamento ocorrerão por meio do Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede (SUPER) da ANPD ou outro software de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) que possa vir a substituir o SUPER futuramente.

4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.8.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

4.9.1.1. A Contratada terá 30 (trinta) dias para o Período de Transição Operacional (PTO), tempo em que se dará a apropriação do conhecimento para estabelecer as rotinas de suporte técnico, devendo apresentar, ao final do período, seu plano operacional para aprovação pela Contratante.

4.9.1.2. A Contratante deverá emitir a Ordem de Serviço, conforme **ANEXO XII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**, imediatamente após a conclusão do período de Período de Transição Operacional, ou no trigésimo dia após a assinatura do contrato, o que ocorrer primeiro.

4.9.1.3. Após a emissão da Ordem de Serviço, se dará início ao Período de Adaptação e Ajustes. O Período de Adaptação será de 60 (sessenta) dias, prazo em que a Contratada já atuará na execução do contrato e deverá realizar ajustes pontuais para melhor adequação à prestação dos serviços.

4.9.1.4. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de Transição Operacional e Adaptação.

4.9.1.5. A Contratada deverá cumprir os prazos estabelecidos, zelando por cumprir os Níveis Mínimos de Serviço exigidos.

4.9.2. Os serviços a serem providos pela Contratada deverão atender aos processos, metodologias e padrões adotados pela ANPD, a exemplo de atividades relacionadas a:

4.9.2.1. Controle de Alterações (habilitação ou gerenciamento de mudanças) do ambiente computacional;

4.9.2.2. Gerenciamento e tratamento de requisições, incidentes e problemas do ambiente computacional;

4.9.2.3. Planos e projetos de implantação, atualização, evolução e maturidade de produtos, de serviços de atendimento e de sustentação do ambiente computacional.

4.10. Requisitos de Implantação

4.10.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.10.1.1. A implantação da Central de Serviço, preparação do ITSM e demais serviços envolvidos deverão ser objetos de planejamento, estando plenamente disponíveis e operacionais no início da prestação dos serviços;

4.10.1.2. Antes do início da prestação dos serviços, deverá ser estabelecido o conjunto de procedimentos e scripts de atendimento que serão adotados, contendo o detalhamento das atividades na operação dos equipamentos e execução dos serviços da ANPD. Este documento deverá apresentar os procedimentos para cada equipamento ou serviço;

4.10.1.3. A ANPD poderá propor alterações nos procedimentos estabelecidos a qualquer tempo, com o objetivo de melhorar o desempenho dos equipamentos, processos e sistemas;

4.10.1.4. Toda implantação de novas versões de produtos e serviços deverá seguir plano e cronograma previamente elaborados pela Contratada e aprovados pelas áreas competentes da ANPD, de acordo com as práticas ITIL, bem como por meio de processo de Gerenciamento de Mudanças (com aprovação dos respectivos responsáveis); e

4.10.1.5. O Período de Transição Operacional (PTO) se constituirá como um período de adaptação à estrutura apenas, tendo em vista não haver histórico de execução anterior de contrato similar firmado pela própria ANPD, o que não gerará ônus financeiros à Autoridade. A remuneração será realizada apenas a partir da efetiva execução dos serviços.

4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.11.1. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 3 (três) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

4.11.1.1. Todos os chamados ou tickets registrados na ferramenta de ITSM deverão possuir prazo de garantia, com possibilidade de reabertura por parte do usuário em caso de insatisfação com a solução aplicada, a contar de seu atendimento (solução). Todos os prazos relativos aos níveis de serviços deverão incidir novamente nos chamados de garantia (reabertos) como se fossem novos.

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

4.11.1.3. Dentro do período de garantia, a Contratada se obriga a efetuar qualquer manutenção de caráter corretivo, sem ônus para a ANPD.

4.12. Requisitos de Experiência Profissional

4.12.1. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos no Anexo IV deste Termo de Referência.

4.13. Requisitos de Formação da Equipe

4.13.1. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

4.13.1.1. A formação acadêmica e demais certificações e habilitações técnicas dos profissionais encarregados da prestação dos serviços deverão atender ao estabelecido no Anexo IV deste Termo de Referência.

4.13.1.2. A estimativa do quantitativo de profissionais necessários à execução adequada do objeto, cujo detalhamento encontra-se neste Termo de Referência, foi calculada por meio dos mecanismos relacionados no item 10 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

4.13.1.3. Conforme disposto no Anexo I da referida Portaria, não será exigida quantidade mínima de profissionais por perfil na formação da equipe da Contratada, sendo a Contratada a única responsável pela gestão sobre a equipe de profissionais alocada para execução do objeto, inclusive quanto ao seu quantitativo, sendo a vinculação aos resultados pretendidos auferida por meio exclusivamente do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

4.13.1.4. Entretanto, sujeita-se à Contratada o atendimento das competências associadas aos códigos CBO (Código Brasileiro de Ocupação) do anexo C da Portaria SGD/MGI nº 1.070, bem como das qualificações e experiência complementares, estabelecidas no Termo de Referência deste certame, cuja estrutura inicial está sujeita a ajustes ao longo da execução contratual, nos termos do item 10.7.2.6. da citada Portaria.

4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela Contratada de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.14.2. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.14.3. A Contratada deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências, com funcionamento nos horários previstos na tabela abaixo:

4.14.4. A execução do serviço deve ser acompanhada pela Contratada, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.14.5. A Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, traz como estrutura do modelo de serviço, equipes divididas em Categorias de Serviço, separadas por especialidade. Cada Categoria de Serviço é composta por perfis de trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência. Como definição, as Categorias de Serviços consistem em realizar o agrupamento dos serviços em categorias com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC do órgão ou entidade. Ainda conforme, para cada categoria identificada, deverão ser definidos os seguintes aspectos:

4.14.5.1. Escopo;

4.14.5.2. Níveis mínimos de serviço;

4.14.5.3. Descrição não exaustiva das atividades;

4.14.5.4. Descrição dos requisitos de experiência profissional, formação acadêmica e certificações (sempre que couber); e

4.14.5.5. Previsão do uso de ferramentas de automação (sempre que couber). A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde a ANPD é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência padrões de qualidade exigidos, e a Contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

4.14.6. A execução dos serviços observará a estrutura de Categorias de Serviços nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, e suas alterações.

4.14.7. A Contratada deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos definidos pela ANPD.

4.14.8. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI (ITSM), chatbot, telefone 0800 para a Central de Atendimento ou ainda via encaminhamento de e-mail.

4.14.9. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

4.14.10. Ao executar as atividades, a Contratada deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

4.14.11. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a forma de documentação definidos pela ANPD.

4.14.12. Deverão ser seguidas as práticas de gerenciamento previstas no modelo ITIL versão 4 ou superior, a saber:

4.14.12.1. Práticas gerais de gerenciamento: Gerenciamento da estratégia; Gerenciamento do portfólio; Gestão da arquitetura; Gerenciamento financeiro dos serviços; Gerenciamento de talento e força de trabalho; Melhoria contínua; Medição e reporte; Gerenciamento de riscos; Gerenciamento da segurança da informação; Gerenciamento do conhecimento; Gerenciamento de mudança organizacional; Gerenciamento de projetos; Gerenciamento de relacionamento; Gerenciamento de fornecedor;

4.14.12.2. Práticas de gerenciamento de serviços: Análise de negócio; Gerenciamento do catálogo de serviços; Desenho de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de evento; Central de serviço; Gerenciamento de incidente; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problema; Gerenciamento de liberação; Habilitação de mudança (ou controle de alteração); Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI;

4.14.12.3. Práticas de gerenciamento técnico: Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; Desenvolvimento e gerenciamento de software.

4.14.13. Assegurar que sejam aplicadas as boas práticas do COBIT 2019 ou versões superiores, e os normativos da família ISO/IEC 27000, em especial, quanto às normas ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, 27002:2013 e 27005:2019 (Gestão de Riscos Cibernéticos).

4.14.14. A ANPD poderá alterar processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização, cabendo à Contratada se adaptar.

4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.15.1. A Contratada deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.15.1.1. A Contratada deverá assinar Termo de Confidencialidade e seus funcionários alocados na prestação de serviços, o Termo de Ciência, conforme modelos disponibilizados pela ANPD.

4.15.1.2. A Contratada deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da ANPD, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.

4.15.1.3. A Contratada deverá comunicar imediatamente à ANPD qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

4.15.1.4. A Contratada deverá seguir a Política de Segurança da Informação da ANPD, quando esta for publicada.

4.15.1.5. A Contratada deverá realizar processo de gestão de riscos de Segurança da Informação (SI), informando-os nos relatórios mensais à ANPD.

- 4.15.1.6. A Contratada deverá implementar processos de trabalho nos equipamentos e softwares que possibilitem a rastreabilidade das ações dos seus empregados, bem como das ações dos colaboradores (servidores e terceiros) da ANPD, por meio de trilhas de auditoria de SI.
- 4.15.1.7. A Contratada deverá atuar na homologação dos softwares utilizados no âmbito da ANPD, de forma a garantir que são seguros e não oferecem riscos à infraestrutura de redes e de TI do órgão.
- 4.15.1.8 A Contratada deverá garantir a segurança das informações da ANPD e se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido da ANPD no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal;
- 4.15.1.9. Conforme legislação em vigor, a Contratada responderá caso ocorra divulgação ou uso de informação sigilosa a que tenha tido acesso em virtude do contrato;
- 4.15.1.10. A Contratada se comprometerá a guardar sigilo absoluto por tempo indeterminado sobre quaisquer dados, informações, sistemas, softwares, documentos, especificações técnicas e comerciais, metodologias, inovações e demais informações da contratante de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo sob qualquer pretexto divulgar, revelar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei.
- 4.15.2. Observar as recomendações das normas ABNT aplicáveis à Segurança da Informação (SI):
- 4.15.2.1. ABNT NBR ISO 22301:2013 - Sistemas de gestão de continuidade de negócios;
- 4.15.2.2. ABNT NBR ISO 22313:2015 - Orientações para uso da NBR 22301, no que tange à segurança e resiliência;
- 4.15.2.3. ABNT NBR ISO 27031:2015 - Diretrizes para a prontidão e continuidade dos negócios de tecnologia da informação;
- 4.15.2.4. ABNT NBR ISO 23081-1:2019 - Metadados para documentos de arquivo;
- 4.15.2.5. ABNT NBR ISO/IEC 27037:2012 - Diretrizes para identificação, coleta, aquisição e preservação de evidência digital;
- 4.15.2.6. ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 - Código de prática para controles de segurança da informação;
- 4.15.2.7. ABNT NBR ISO/IEC 27014:2013 - Governança de segurança da informação;
- 4.15.2.8. ABNT NBR 16167:2013 - Diretrizes para classificação, rotulação e tratamento da informação;
- 4.15.2.9. ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 - Código de prática para controles de segurança da informação com base ABNT NBR ISO/IEC 27002, para serviços em nuvem.
- 4.15.3. Obedecer à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, considerando, principalmente:
- 4.15.3.1. [...] art. 7º - O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:
- 4.15.3.1.1. [...] III - pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV desta Lei;
- 4.15.3.2. [...] art. 26 - O uso compartilhado de dados pessoais pelo Poder Público deve atender a finalidades específicas de execução de políticas públicas e atribuição legal pelos órgãos e pelas entidades públicas, respeitados os princípios de proteção de dados pessoais elencados no art. 6º desta Lei. § 1º É vedado ao Poder Público transferir a entidades privadas dados pessoais constantes de bases de dados a que tenha acesso, exceto:
- 4.15.3.2.1. [...] IV - quando houver previsão legal ou a transferência for respaldada em contratos, convênios ou instrumentos. [...] § 2º Os contratos e convênios de que trata o § 1º deste artigo deverão ser comunicados à autoridade nacional.

4.15.4. Observar as seguintes legislações:

4.15.4.1. Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 e suas atualizações - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação;

4.15.4.2. Instrução Normativa (IN) GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020 e suas normas complementares - Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da Administração Pública Federal;

4.15.4.3. Instrução Normativa (IN) GSI/PR nº 3, de 28 de maio de 2021 e suas normas complementares - Dispõe sobre os processos relacionados à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da Administração Pública Federal;

4.15.4.4. Norma Complementar (NC) nº 05/IN01/DSIC/GSIPR- Disciplina a criação de Equipes de Tratamento e Respostas a Incidentes em Redes Computacionais - ETIR nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;

4.15.4.5. Norma Complementar (NC) nº 08/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para Gerenciamento de Incidentes em Redes Computacionais nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;

4.15.4.6. Norma Complementar (NC) nº 09/IN01/DSIC/GSIPR - (Revisão 02) Estabelece orientações específicas para o uso de recursos criptográficos em Segurança da Informação e Comunicações, nos órgãos ou entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta;

4.15.4.7. Norma Complementar (NC) nº 12/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece diretrizes e orientações básicas para o uso de dispositivos móveis nos aspectos referentes à Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta;

4.15.4.8. Norma Complementar (NC) nº 17/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece Diretrizes nos contextos de atuação e adequações para Profissionais da Área de Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal (APF);

4.15.4.9. Norma Complementar (NC) nº 18/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para as Atividades de Ensino em Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal (APF);

4.15.4.10. Norma Complementar (NC) nº 20/IN01/DSIC/GSIPR - (Revisão 01) Estabelece as Diretrizes de Segurança da Informação e Comunicações para Instituição do Processo de Tratamento da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta;

4.15.4.11. Norma Complementar (NC) nº 21/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para o Registro de Eventos, Coleta e Preservação de Evidências de Incidentes de Segurança em Redes nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta;

4.15.4.12. Norma Complementar (NC) nº 01/IN02/NSC/GSIPR - Disciplina o Credenciamento de Segurança de Pessoas Naturais, Órgãos e Entidades Públicas e Privadas para o Tratamento de Informações Classificadas.

4.16. Vistoria

4.16.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, de 15h até 16h30.

4.16.2. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

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

4.16.4. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

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

4.17. Requisitos de Sustentabilidade

4.17.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.17.1.2. A Contratada deverá providenciar a logística reversa de produtos e equipamentos sob sua responsabilidade, observando as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive para descarte de peças defeituosas e embalagens dos produtos utilizados.

4.17.1.3. Adotar processos administrativos na sua forma eletrônica, utilizando softwares e 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.

4.17.1.4. 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 pela ANPD.

4.17.1.5. A Contratada deverá instruir e sensibilizar os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela ANPD.

4.17.1.6. É obrigação da Contratada destinar de forma ambientalmente adequada todos os materiais e equipamentos que forem utilizados na prestação de serviços. Deverá adotar práticas de sustentabilidade e de racionalização no uso de materiais e serviços, incluindo uma política de separação dos resíduos recicláveis descartados e sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, conforme Decreto nº 10.936/2022, que regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

4.17.1.7. Utilização de tecnologias de virtualização, definidas como soluções computacionais que possibilitam a execução de vários sistemas operacionais a partir de uma única máquina física ou mesmo maior utilização de um equipamento físico em sua divisão lógica virtual em várias unidades. 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.

4.18. Da subcontratação

4.18.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.19. Garantia da contratação

4.19.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.19.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária terá prazo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação, para sua apresentação, que deve ocorrer antes da assinatura do contrato.

4.19.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

4.19.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

4.20. Informações relevantes para o dimensionamento e/ou apresentação da proposta

4.20.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.20.1.1. Serão responsabilidades da Contratada o atendimento aos usuários do ambiente de TIC e serviços técnicos na infraestrutura de TIC no órgão, da seguinte forma:

4.20.1.1.1. Atendimento aos Usuários de TIC: o serviço compreende a prestação de suporte técnico de microinformática, 1º e 2º níveis, desde a sustentação dos dispositivos e ativos, até apoio na utilização dos softwares homologados, para atividades dos usuários;

4.20.1.1.2. Gestão da Infraestrutura de TIC: trata-se de serviços técnicos no ambiente de infraestrutura de TIC, implantando, sustentando, monitorando e gerenciando serviços e ativos de TIC.

4.20.1.2. Estruturação dos Serviços

4.20.1.2.1. O modelo de atendimento seguirá o agrupamento de acordo com as categorias pré-estabelecidas pela ANPD. Cada categoria será composta por perfis de trabalho, com suas respectivas atribuições e atividades.

4.20.1.3. Atendimento aos Usuários de TIC - 1º e 2º níveis

4.20.1.3.1. Principais atividades:

4.20.1.3.1.1. Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõe o ambiente de dispositivos de usuários da ANPD;

4.20.1.3.1.2. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da ANPD;

4.20.1.3.1.3. Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários;

4.20.1.3.1.4. Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pela ANPD;

4.20.1.3.1.5. Realizar a instalação, configuração e atualização de hardwares homologados pela ANPD;

4.20.1.3.1.6. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

4.20.1.3.1.7. Acompanhar fornecedores caso necessário;

4.20.1.3.1.8. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;

4.20.1.3.1.9. Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC;

4.20.1.3.1.10. Abertura de chamado filho para o 3º nível, quando houver necessidade;

4.20.1.3.1.11. Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados na ANPD;

4.20.1.3.1.12. Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC;

4.20.1.3.1.13. Categorizar demandas para atendimento pela equipe adequada;

4.20.1.3.1.14. Orientar e aconselhar tecnicamente os usuários na utilização dos serviços;

4.20.1.3.1.15. Realizar melhoria contínua dos atendimentos; e

4.20.1.3.1.16. Acompanhar um chamado desde sua abertura até sua conclusão.

4.20.1.4. Gestão da Infraestrutura de TI – 3º Nível

4.20.1.4.1. Principais atividades:

- 4.20.1.4.1.1. Implantar, projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações da ANPD;
- 4.20.1.4.1.2. Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da ANPD;
- 4.20.1.4.1.3. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações da ANPD;
- 4.20.1.4.1.4. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações da ANPD;
- 4.20.1.4.1.5. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de backup e armazenamento da ANPD;
- 4.20.1.4.1.6. Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup da ANPD;
- 4.20.1.4.1.7. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de backup e armazenamento da ANPD;
- 4.20.1.4.1.8. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de backup e armazenamento da ANPD;
- 4.20.1.4.1.9. Realizar testes de restore com definição de frequência a critério da ANPD;
- 4.20.1.4.1.10. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de conectividade e comunicação da ANPD;
- 4.20.1.4.1.11. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação da ANPD;
- 4.20.1.4.1.12. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação da ANPD;
- 4.20.1.4.1.13. Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC da ANPD através de ferramentas especializadas de TIC;
- 4.20.1.4.1.14. Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas;
- 4.20.1.4.1.15. Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC da ANPD;
- 4.20.1.4.1.16. Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC escolhidos pela ANPD;
- 4.20.1.4.1.17. Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõe recursos e soluções relacionadas a bancos de dados da ANPD;
- 4.20.1.4.1.18. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados da ANPD;
- 4.20.1.4.1.19. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados da ANPD;
- 4.20.1.4.1.20. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- 4.20.1.4.1.21. Registrar chamados para fornecedores das soluções;
- 4.20.1.4.1.22. Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados;

- 4.20.1.4.1.23. Construção de *queries*;
- 4.20.1.4.1.24. Apoiar na manutenção de repositório de metadados;
- 4.20.1.4.1.25. Manter esquemas de banco de dados;
- 4.20.1.4.1.26. Elaborar e manter modelo de dados;
- 4.20.1.4.1.27. Apoio na elaboração e definição de política de segurança do Banco de Dados;
- 4.20.1.4.1.28. Realizar apuração especial;
- 4.20.1.4.1.29. Confecção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos;
- 4.20.1.4.1.30. Validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem;
- 4.20.1.4.1.31. Desenvolvimento, execução, teste e documentação de rotinas de ETL;
- 4.20.1.4.1.32. Instalar, configurar, otimizar, parametrizar ferramenta ETL; e
- 4.20.1.4.1.33. Sugerir automatização das rotinas;
- 4.20.1.4.1.34. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- 4.20.1.4.1.35. Acompanhar fornecedores caso necessário;
- 4.20.1.4.1.36. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- 4.20.1.4.1.37. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança de TIC da Contratante;
- 4.20.1.4.1.38. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC da Contratante;
- 4.20.1.4.1.39. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC da Contratante;
- 4.20.1.4.1.40. Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC da Contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
- 4.20.1.4.1.41. Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança da Contratante;
- 4.20.1.4.1.42. Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio da Contratante;
- 4.20.1.4.1.43. Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco da Contratante;
- 4.20.1.4.1.44. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- 4.20.1.4.1.45. Implantar processos de Governança e Gestão, a partir do ITIL e COBIT, provendo artefatos quanto ao grau de maturidade; e
- 4.20.1.4.1.46. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

4.20.2 Estimativa das Equipes

CATEGORIA	EQUIPE

N1 e N2 - Suporte Técnico de Microinformática	3,9
N3 - Gerenciamento de Serviços de TIC	2,60
N3 - Sustentação de Aplicações	1,15
N3 - Sustentação de Banco de Dados	0,35
N3 - Conectividade e Comunicação	1,10
N3 - Segurança de TIC	1,20
N3 - Monitoramento de Serviços de TI	4
Quantidade Estimada:	14,30

4.20.2.1 Detalhamento da Estimativas, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023:

Ref.	CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quantitativo
1	3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação - Júnior	0,1
2	3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	0,7
3	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação - Sênior	0,1
4	3132-20	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	1
5	3132-20	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior	1
6	2123-15	ASO-01	Administrador de sistemas operacionais - Júnior	0,05
7	2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais - Pleno	1
8	2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	0,1
9	2124-20	ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional - Júnior	4

10	2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional - Pleno	0,4
11	2124-20	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional - Sênior	0,2
12	2123-5	ABD-01	Administrador de banco de dados – Júnior	0,05
13	2123-5	ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	0,25
14	2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	0,05
15	2124-10, 2123-10	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados - Pleno	1
16	2124-10, 2123-10	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	0,1
17	2123-20	ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	0,2
18	2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	1
19	1425-30	GERSUP	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	1
20	1425-5, 1425-15	GERINF	Gerente de infraestrutura de Tecnologia da Informação	1

4.21. Papéis e Responsabilidades

4.21.1. São obrigações da Contratante:

4.21.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no art.29;

4.21.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência, observando-se o disposto nos arts. 18 e 32;

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

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

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

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

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

4.21.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

4.21.2. São obrigações da Contratada:

4.21.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

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

4.21.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela Contratante;

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

4.21.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

4.21.2.6. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

4.21.2.7. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

4.21.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

4.21.2.9. Fazer a transição contratual, quando for o caso.

5. Modelo de execução do objeto

Condições de Execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica

5.1.1. A execução contratual será em conformidade com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

5.1.2. Todo o trabalho realizado pela Contratada deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI e pela ANPD.

5.1.3. Todo o trabalho realizado pela Contratada estará sujeito à avaliação técnica da equipe de fiscalização do contrato, sendo homologado quando os serviços e os respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos e demais requisitos deste Termo de Referência.

5.1.4. Tanto os relatórios operacionais quanto os gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução contratual.

5.1.5. Caberá à Contratada corrigir quaisquer irregularidades apontadas na execução técnica ou contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis.

5.1.6. A Contratada deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões com a equipe de fiscalização da ANPD, apresentando relatórios consolidados mensais e periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pela Autoridade.

5.1.7. A ANPD poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica.

- 5.1.8. Todas as atividades da Contratada deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços de TIC.
- 5.1.9. Serviços e mudanças programadas deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados pela CGTI da ANPD.
- 5.1.10. No caso de incidentes causados por terceiros, o tempo de disponibilidade poderá ser abonado para efeitos de cálculo do NMS até o momento em que a Contratada tenha as condições técnicas de restabelecer o serviço sem dependência de terceiros, situação na qual deverá demonstrar por meio de relatório detalhado com evidências.
- 5.1.11. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a ANPD é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a Contratada é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.
- 5.1.12. Serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento, desde que não substituam a equipe mínima prevista neste Termo de Referência e com a ciência e a autorização da equipe de fiscalização do contrato.
- 5.1.13. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a Contratada alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a Contratada e seus profissionais como altamente especializados nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência.
- 5.1.14. No caso de detecção de qualquer falha por parte da ANPD, inconsistência ou incorreção na execução dos serviços, estas deverão ser corrigidas sem qualquer tipo de ônus para a Contratante, caso o serviço esteja dentro do prazo de garantia contratual.
- 5.1.15. Pela necessidade de registrar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da ANPD, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da Contratada deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no Contrato.
- 5.1.16. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação já definidos pela ANPD. Toda a documentação produzida pela Contratada em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade desta Autoridade.
- 5.1.17 Deverá ser realizada reunião de alinhamento objetivando alinhar as expectativas sobre as condições estabelecidas no Edital e no Contrato, esclarecendo dúvidas a cerca da execução dos serviços.
- 5.1.17.1. Deverão participar desta reunião, no mínimo, o Gestor e Fiscais do Contrato e o Representante da Contratada.
- 5.1.17.2. A reunião deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data de assinatura do contrato, conforme agendamento pelo Gestor do Contrato.
- 5.1.17.3. Nesta reunião, a Contratada apresentará seu Preposto, fornecendo também comprovações dos requisitos de qualificação exigidos para seus profissionais, e, caso seja necessário, apresentará um plano de contratação em caso de alguma especialidade não esteja contemplada até o momento.
- 5.1.18. A Contratada deverá entregar os Termos de Compromisso e os Termos de Ciência da declaração da manutenção de sigilo das normas de segurança vigentes no órgão devidamente assinados, conforme Art. 31, I, "b", da Instrução Normativa nº 94/2022.
- 5.1.18.1 O atendimento aos requisitos de qualificação técnica dos profissionais deverá ser comprovado por meio de currículo, que deverá estar obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:
- a) Diploma(s) e certificado(s), de curso superior ou técnico, conforme o perfil profissional;

b) Certificação, emitida por entidade certificadora, nas ferramentas/aplicações/ativos/boas práticas definidas em cada perfil profissional; e

c) Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s), com declaração/certidão do antigo empregador /tomador do serviço, contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

5.1.18.2. Na impossibilidade de comprovação de experiência profissional, contendo a descrição das atividades desenvolvidas, desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar e detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregando-o à Contratada que deverá assiná-lo em conjunto com o profissional, atestando a experiência do profissional, responsabilizando-se pelas informações do currículo.

5.1.18.3. Nas prorrogações contratuais, as comprovações das certificações deverão ser entregues à equipe de fiscalização do contrato em até 5 (cinco) dias após a assinatura do Termo Aditivo da prorrogação do contrato.

5.1.19. Todos os entendimentos da reunião de alinhamento deverão constar em ata de reunião a ser lavrada pelo representante da ANPD e assinada por todos os participantes.

5.1.20. Dos Prazos de Execução

Descrição	Início da Execução	Final da Execução
Atendimento ao Usuário N1 e N2	No 1º dia após a abertura da Ordem de Serviço	24 meses a contar da assinatura do contrato
Gerenciamento da Infraestrutura – N3	No 1º dia após a abertura da Ordem de Serviço	24 meses a contar da assinatura do contrato

5.1.21. Dos Períodos de Adaptação

Descrição	Início da Execução	Final da Execução
Período de Implantação sistêmica	No 1º dia após a reunião de alinhamento	Em até 20 dias após reunião de alinhamento
Período de Transição Operacional - PTO	No 1º dia após a reunião de alinhamento	Em até 30 dias após a reunião de alinhamento
Período de Adaptação	No 1º dia após PTO	30 dias após o Período de Transição Operacional

5.1.22. Transição Contratual

Descrição	Início da Execução	Final da Execução
Transição do Contrato	Conforme planejamento da nova Contratada	Em até 3 meses que antecedem o encerramento do contrato

5.1.23. Do regime de atendimento/Disponibilidade dos serviços

--	--

Descrição dos Serviços	Regime de atendimento e/ou disponibilidade da operação
Atendimento ao Usuário N1 e N2	12x5 (Segunda a sexta, das 8h às 20h)
Gerenciamento da Infraestrutura – N3	12x5 (Segunda a sexta, das 8h às 20h)
Monitoramento – N3	24x7 (Ininterrupto)

5.1.24. Após o início da vigência do contrato, a Contratada deverá estar apta a iniciar a execução em até 30 dias, ao final do Período de Transição Operacional – PTO.

5.1.25. O intervalo de tempo entre o início da vigência do contrato e o efetivo início da sua execução, no contexto desta contratação é denominado PTO. A transição é o processo caracterizado pela passagem de conhecimento sobre a especificidade do ambiente da ANPD e da execução dos serviços técnicos, na qual será feito o repasse de conhecimento para a Contratada.

5.1.26. A transição deverá ocorrer por meio de reuniões formais com elaboração de atas e a participação de integrantes técnicos da Contratada, dos prepostos, da equipe técnica de fiscalização.

5.1.27. Será realizada uma reunião de alinhamento específica para a transição, no prazo de até 2 (dois) dias úteis após a reunião inicial do contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

5.1.28. O objetivo do Período de Transição Operacional é transferir a operação dos serviços para a Contratada, com o mínimo de impacto possível aos serviços e usuários de TI e deverá estar concluída antes do efetivo início da execução do contrato.

5.1.29. A Contratada não fará jus a qualquer pagamento por parte da ANPD enquanto estiver no Período de Transição Operacional.

5.1.30. É responsabilidade da Contratada apresentar as informações recebidas durante o repasse para todos os demais integrantes de sua equipe que irão executar os serviços objeto desta licitação.

5.1.31. Ainda durante o PTO, a Contratada deverá tomar suas providências para alocação de equipe e submetê-la ao processo de habilitação a cargo da equipe de fiscalização do contrato. Também deverá tomar todas as demais providências para a adequada inicialização do contrato, tais como, disponibilizar materiais necessários e fornecer informações dos profissionais para cadastro e criação de conta de rede.

5.1.32. Ao final do período de PTO, a Contratada deverá emitir e entregar ao gestor do contrato a Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional.

5.1.33. A transição não deverá passar de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser encerrada em prazo inferior mediante comum acordo entre as partes.

5.1.34 Período de Adaptação Operacional

5.1.34.1 O Período de Adaptação Operacional trata da fase em que a Contratada, já em condições de executar os serviços, o faz, podendo incorrer em precariedade, haja vista ainda não ter total domínio dos processos, procedimentos, normas, diretrizes, estabelecidas pelo ANPD.

5.1.34.2. O Período de Adaptação Operacional compreenderá desde o dia do efetivo início da execução do contrato (após o término da fase de transição) até 30 (trinta) dias depois do período de TPO.

5.1.34.3. Ao término do Período de Adaptação Operacional, os NMS previstos no Catálogo de Serviço deverão ser os vigentes.

5.1.34.4. Durante o período de adaptação operacional a Contratada deverá adequar o Catálogo de Serviços Preliminar e realizar os ajustes necessários na ferramenta de ITSM adotada acordada junto à ANPD.

5.1.34.5. Caso a Contratada não realize as atividades que devem ser executadas durante o período de Adaptação Operacional, estará sujeita às sanções cabíveis.

5.1.34.6. No caso de renovação da vigência contratual o período de Adaptação Operacional não se repetirá.

Local de Prestação do Serviço

5.2. Os atendimentos serão realizados nas dependências da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, localizada no Setor Comercial Norte, Quadra 6, Edifício Venâncio 3.000, Bloco A, 9º e 10º andares - Asa Norte - Brasília-DF.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.3. A demanda do órgão tem como base as características apontadas no Estudo Técnico Preliminar, Item 13, Descrição da Solução a ser Contratada.

Formas de transferência de conhecimento

5.4. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se os prazos de transição contratual, em um período de 3 (três) meses antes do fim do contrato, prevendo:

5.4.1. Transferência da Base de Dados da ferramenta ITSM.

5.4.2. Manuais e Base de conhecimento sobre os serviços disponibilizados e ativos computacionais da Contratante.

5.4.3. Todas informações solicitadas deverão ser respondida, em tempo hábil à transição contratual.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.5. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

5.5.1. Transferência da Base de Dados da ferramenta ITSM.

5.5.2. Manuais e Base de conhecimento sobre os serviços disponibilizados e ativos computacionais da Contratante.

5.5.3. Todas informações solicitadas deverão ser respondida, em tempo hábil à transição contratual.

Mecanismos Formais de Comunicação

5.6. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

5.6.1. Ordem de Serviço;

5.6.2. Ata de Reunião;

5.6.3. Ofício;

5.6.4. Sistema de abertura de chamados;

5.6.5. E-mails e Cartas;

5.7. A comunicação formal deverá ser feita preferencialmente por ofício, ou quando o caso requeira maior celeridade poderá ser feita por e-mail para os representantes legais e/ou preposto, desde que utilizada a confirmação de recebimento e/ou leitura.

5.8. A formulação e comunicação da Ordem de Serviço será feita pelo SEI – Sistema Eletrônico de Informação.

5.9. O encaminhamento de demandas/chamados que são escopo do serviço rotineiro deverá ser feito por meio da ferramenta de ITSM - *Information Technology Service Management* – Gerenciamento de Serviços de TI em português, conforme Catálogo de Serviços cadastrados.

5.10. Para prover maior fluidez na comunicação entre as equipes técnicas, os profissionais da Contratada habilitados nos serviços também deverão estar disponíveis a responder questionamentos e fornecer informações e opiniões técnicas por meio de mensagem eletrônica (e-mail), sistema homologado de mensagem instantânea e telefone. Neste caso, sempre que possível, o preposto, líder técnico ou gerente deverá estar copiado para acompanhamento das solicitações/demandas.

5.11. Em caso de grupo de tratamento de incidentes, casos em que há necessidade de celeridade na resposta e tratamento, os profissionais da equipe técnica poderão ser convocados a participar de grupos em aplicativos que a Contratante venha a aderir. Neste caso, também deverão participar o preposto, líder técnico ou gerente. As comunicações neste caso, deverão ser limitadas a assuntos específicos aos incidentes.

5.12. As comunicações nestes casos não irão caracterizar subordinação.

Formas de Pagamento

5.13. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

5.14 O Contratado 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.

5.15. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS IX e X, respectivamente.

6. Modelo de gestão do contrato

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão e a Contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

6.5. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.6. Não há necessidade de manter o preposto presencialmente, entretanto, a Contratada poderá mantê-lo nas dependências nas dependências da ANPD caso queira, sendo imprescindível a disponível para contato a qualquer momento, 24x7 e feriados, em casos de impedimentos, deverá haver um substituto para contatos nestas condições.

6.7. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

Reunião Inicial

6.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

6.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

6.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

6.10.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

6.10.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

6.10.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

6.10.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

Fiscalização

6.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

6.12. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

6.13. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

6.14. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

6.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);

6.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);

6.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

6.29. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da Contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.29.1. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

6.18. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.19. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.20. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da Contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.21. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.22. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.23. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

6.24. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. Critérios de medição e pagamento

7.1. A avaliação da execução do objeto seguirá Níveis Mínimos de Serviço exigidos (NMS) disposto neste item.

7.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.2.1. não produzir os resultados acordados;

7.2.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.2.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.3. A utilização do Níveis Mínimos de Serviços (NMS) não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.4.1. Período de disponibilidade do serviço contratado;

7.4.2. Quantidade de vezes em que solicitações de serviço ultrapassam o tempo de atendimento acordado.

7.5. A contratação pretendida prevê o estabelecimento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade dos serviços, que contemplarão as metas de Níveis Mínimos de Serviço exigidos (NMS), bem como outros parâmetros que serão usados para mensurar a qualidade e o padrão de atendimento dos serviços.

7.6. Assim, os indicadores servirão de base para que a gestão e fiscalização do contrato realize o acompanhamento dos serviços prestados, bem como a aferição do cumprimento das metas estabelecidas.

7.7. O procedimento de avaliação dos serviços deverá ser realizado periodicamente pela fiscalização do contrato, por meio da análise de relatórios mensais, de prestação de serviços executados, com base nos indicadores descritos e outros instrumentos de fiscalização cabíveis quanto ao cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.

7.8. O principal instrumento para avaliação da qualidade dos produtos e serviços entregues será o estabelecimento dos NMS, a partir da definição por parte da ANPD, em atendimento às diretrizes dispostas na IN SGD/ME nº 94 /2022. A CGTI irá monitorar e medir os Níveis Mínimos de Serviço garantir que sejam mantidos com base nos parâmetros que orientam a medição para cada tipo de serviço contratado, como qualidade, cronograma e produtividade. Durante a execução do contrato, a ANPD, sempre que julgar conveniente e oportuno, revisará os padrões mínimos de qualidade, com o objetivo de adequação à realidade da execução contratual.

7.9. O serviço executado deverá atender aos Níveis Mínimos de Serviço apresentados no Catálogo de Serviços. A empresa contratada estará sujeita, garantido o contraditório e a ampla defesa, às sanções administrativas, em função do(s) indicador(es) obtido(s) abaixo da faixa de ajuste. A aplicação dos ajustes do pagamento não exclui a aplicação de multas e sanções previstas neste documento.

Do recebimento

7.10. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 15 (quinze) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.10.1. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.11. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

7.12. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.13. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.13.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

7.14. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.15. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

7.16. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.17. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.18. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e

administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.19. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.19.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.19.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

7.19.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.19.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.19.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.20. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.21. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.22. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Indicadores de NMS

7.23. Para fins de aceite, serão adotados a medição de resultados por Nível Mínimo de Serviço - NMS, de acordo com os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço a seguir:

IN1 – Indicador de Requisições Atendidas no prazo	
Tópico	Descrição
Finalidade	Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido.
Meta a Cumprir	IN1 >= 90% A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes dentro do prazo previsto.
Forma de Acompanhamento	A avaliação será feita através do relatório de serviços realizados durante o período.
Fonte	Ferramenta de ITSM

Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Total de chamados atendidos dentro do prazo / Total de chamados abertos no período) x 100
Observações	Serão utilizados dias úteis na medição. 2) Os dias com expediente parcial no órgão serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixa de Ajuste no Pagamento das Sansões	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Penalidade de 5 pontos para cada 1% fora da meta estabelecida para IN1.

IN2 - Indicador De Requisições Reabertas	
Tópico	Descrição
Finalidade	Verificar a qualidade dos serviços prestados
Meta a Cumprir	IN2 <= 5% A meta definida visa garantir a qualidade dos produtos e serviços constantes dentro do prazo previsto
Forma de Acompanhamento	A avaliação será feita através do relatório de serviços realizados durante o período
Fonte	Ferramenta de ITSM
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	(Total de chamados reaberto / Total de chamados atendidos) x 100
Observações	Serão utilizados dias úteis na medição. 2) Os dias com expediente parcial no órgão serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixa de Ajuste no Pagamento das Sansões	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Penalidade de 5 pontos para cada 1% fora da meta estabelecida em IN2.

IN3 – Avaliação Da Satisfação Do Usuário	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o grau de satisfação dos serviços prestados a partir das notas de avaliação que o usuário atribui a cada requisição solucionada, perspectiva de qualidade do atendimento. A pesquisa é realizada em formato eletrônico e automatizado podendo ser classificado de 0 a ou mais perguntas.
Meta a Cumprir	IN3 >=85% meta definida visa garantir a qualidade do serviço prestado.
Instrumento de Medição	A aferição será realizada através do resultado da quantidade de relatórios exigidos menos a quantidade de relatórios entregues.
Forma de Acompanhamento	A aferição será realizada através de um questionário.
Fonte	Ferramenta ITSM ou e-mail
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	85% de usuários Muito satisfeito e satisfeito, seguindo a classificação de nota atribuída abaixo: Muito satisfeito (9 - 10) Satisfeito (8 - 7) Regular (5 - 6) Insatisfeito (4 - 3) Muito Insatisfeito (0 – 1 - 2)
Observações	não se aplica
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixa de Ajuste no Pagamento das Sansões	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Penalidade de 3 pontos para cada 0,2% fora da meta estabelecida em IN3.

IN4 – Indicador De Relatórios Entregues No Prazo	
Tópico	Descrição
Finalidade	Verificar a quantidade de relatórios entregues no prazo

Meta a Cumprir	IN4 >= 85%	A meta definida visa garantir a qualidade do serviço prestado.
Instrumento de Medição	A aferição será realizada através do resultado da quantidade de relatórios exigidos menos a quantidade de relatórios entregues.	
Forma de Acompanhamento	Através do registro próprio e das comunicações formais	
Fonte	Ferramenta de ITSM	
Periodicidade	Mensalmente	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	(Quantidade de relatórios entregues no prazo/Quantidade de relatório exigidos) x 100	
Observações	Não se aplica	
Início de Vigência	A partir da emissão da OS	
Faixa de Ajuste no Pagamento das Sansões	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Penalidade de 5 pontos para cada 2% fora da meta estabelecida em IN4.	

IN5 – Indicador De Vinculação Da Resolução De Requisições

Tópico	Descrição	
Finalidade	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento.	
Meta a Cumprir	IN5 >= 90%	A meta definida visa garantir a qualidade do serviço prestado.
Instrumento de Medição	Ferramenta de ITSM	
Forma de Acompanhamento	Através do registro próprio e das comunicações formais.	
Fonte	Ferramenta de ITSM	
Periodicidade	Mensalmente	

Mecanismo de Cálculo (métrica)	Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento / Total de requisições resolvidas x 100
Observações	Não se aplica
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixa de Ajuste no Pagamento das Sansões	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Penalidade de 5 pontos para cada 1% fora da meta estabelecida em IN5.

IN6 – Indicador De Rotatividade De Profissionais	
Tópico	Descrição
Finalidade	Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe da contratada
Meta a Cumprir	IN6 <= 20% A meta definida visa garantir a qualidade do serviço prestado.
Instrumento de Medição	Relatório de movimentação de funcionários por ilha fornecido pela contratada a cada 3 meses
Forma de Acompanhamento	Através do registro próprio e das comunicações formais
Fonte	Relatório de colaboradores da empresa contratada
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	(Número de profissionais desligados sem justa causa na ilha nos últimos 3 meses / Total de profissionais na ilha nos últimos 3 meses)
Observações	Não se aplica
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixa de Ajuste no Pagamento das Sansões	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Penalidade de 5 pontos para cada 2% fora da meta estabelecida em IN6.

IN7 – Indicador De Tempo Na Fila De Espera	
Tópico	Descrição
Finalidade	Apurar o tempo de espera médio para atendimento por telefone
Meta a Cumprir	IN7 <= 45 segundos A meta definida visa garantir a agilidade no atendimento telefônico.
Instrumento de Medição	A aferição será realizada através da central telefônica.
Forma de Acompanhamento	Através do registro próprio na central telefônica.
Fonte	Relatório da central de telefônica.
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Somatório dos tempos(segundos) de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas Telefônicas.
Observações	Não se aplica
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixa de Ajuste no Pagamento das Sansões	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Penalidade de 5 pontos para cada 10 segundos de média acima da meta estabelecida em INA7.

IN8 - Indicador De Chamadas Telefônicas Atendidas	
Tópico	Descrição
Finalidade	Apurar a porcentagem de atendimentos que acontecem em até 20 segundos.
Meta a Cumprir	IN8 >= 70% A meta definida visa garantir a qualidade e rapidez do serviço prestado.
Instrumento de Medição	Através do registro próprio na central telefônica.
Forma de Acompanhamento	Através do registro próprio e das comunicações formais.

Fonte	Relatório da central telefônica.
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas) x 100
Observações	Não se aplica
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
Faixa de Ajuste no Pagamento das Sansões	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Penalidade de 5 pontos para cada 1% fora da meta estabelecida em IN8.

IN9 – Indicador de Disponibilidade de Sistemas/serviços não Críticos	
Tópico	Descrição
Finalidade	Apurar a Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Críticos (Geral)
Meta a Cumprir	IN9 >= 99,9% A meta definida visa garantir disponibilidade dos serviços críticos
Instrumento de Medição	Ferramenta de Monitoramento de Recursos de TIC
Forma de Acompanhamento	Através do registro próprio e das comunicações formais
Fonte	Alertas e relatórios de Ferramenta de Monitoramento de Recursos de TIC
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	(Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como críticos) / (tempo total de operação destes serviços) *100
Observações	Não se aplica
Início de Vigência	A partir da emissão da OS
	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM).

Faixa de Ajuste no Pagamento das Sansões	Penalidade de 10 pontos para cada 0,1% fora da meta estabelecida em IN9.
---	--

IN10 – Indicador de Disponibilidade de Sistemas/Serviços não-Críticos	
Tópico	Descrição
Finalidade	Apurar a Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos não-Críticos (Geral)
Meta a Cumprir	IN10 >= 99,9% A meta definida visa garantir disponibilidade dos serviços não-críticos
Forma de Acompanhamento	Ferramenta de Monitoramento de Recursos de TIC
Fonte	Através do registro próprio e das comunicações formais
Periodicidade	Alertas e relatórios de Ferramenta de Monitoramento de Recursos de TIC
Mecanismo de Cálculo (métrica)	Mensalmente
Observações	(Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como não-críticos) / (tempo total de operação destes serviços) *100
Início de Vigência	Não se aplica
Faixa de Ajuste no Pagamento das Sansões	A base de cálculo da glosa é o valor da fatura mensal (VFM). Penalidade de 10 pontos para cada 0,1% fora da meta estabelecida em IN10.

7.23.1. A Contratante efetuará os testes de conformidade e verificação dos serviços entregues conforme prazo estabelecido neste documento.

7.23.2. A inspeção se dará por meio dos relatórios gerenciais, operacionais e de indicadores obtidos através de ferramenta automatizada organizados em relatórios específicos. para aferição dos Níveis Mínimos de Serviço previstos neste Termo de Referência, sendo a base de informações para a gestão e fiscalização do contrato.

7.23.3. Os indicadores previstos neste contrato serão obtidos através da ferramenta de ITSM, ferramenta de monitoramento dos serviços de TI entre outros recursos necessários para obtenção dos indicadores.

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

CONSOLIDADO DE PONTUAÇÃO POR INDICADORES		
ID	INDICADOR	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
IN1	Indicador de Requisições Atendidas no prazo	5 pontos a cada 1% fora da meta
IN2	Indicador De Requisições Reabertas	5 pontos a cada 1% fora da meta
IN3	Avaliação Da Satisfação Do Usuário	3 pontos a cada 0,2% fora da meta para cada nível de prioridade
IN4	Indicador De Relatórios Entregues No Prazo	5 pontos a cada 2% fora da meta para cada nível de prioridade
IN5	Indicador De Vinculação Da Resolução De Requisições	5 pontos a cada 1% fora da meta
IN6	Indicador De Rotatividade De Profissionais	5 pontos a cada 2% fora da meta
IN7	Indicador De Tempo Na Fila De Espera	5 pontos a cada 10 segundos acima da meta
IN8	Indicador De Chamadas Telefônicas Atendidas	5 pontos a cada 1% fora da meta
IN9	Indicador de Disponibilidade de Sistemas/serviços Críticos	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IN10	Indicador de Disponibilidade de Sistemas/serviços não-Críticos	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

7.24. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

7.25. Os Termos de Serviço a serem observados pela Contratada e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo.

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para a ANPD, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5 pontos
TS2	Suspender ou interromper sem anuência da ANPD, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, qualquer serviços	Por ocorrência	10 pontos

	solicitado.		
TS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10 pontos
TS4	Descaracterizar, manipular ou fraudar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100 pontos
TS5	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	20 pontos
TS6	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da ANPD por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TS7	Causar qualquer dano aos equipamentos da ANPD por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TS8	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 pontos
TS9	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos de equipamentos e ou não cuidar da correta montagem e racks patch panels, conservação dos equipamentos do e demais unidades de prestação de datacenter serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TS10	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.), salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela ANPD.	Por ocorrência	10 pontos
TS11	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização da unidade responsável, ou contrariando as políticas de segurança da ANPD.	Por ocorrência	40 pontos
TS12	Deixar de comunicar a ANPD da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	50 pontos
TS13	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	10 pontos
TS14	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da ANPD, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	50 pontos
TS15	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10 pontos
TS16	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10 pontos
TS17	Deixar de documentar os incidentes e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no	Por ocorrência	5 pontos

	que diz respeito aos diagramas e desenhos.		
TS18	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	5 pontos
TS19	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a área de Coordenação de Infraestrutura e Segurança da Informação.	Por ocorrência	10 pontos
TS20	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 pontos
TS21	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	5 pontos
TS22	Deixar de operar e monitorar pro ativamente o ambiente de TIC e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 pontos
TS23	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação	Por ocorrência	10 pontos
TS24	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições Planejadas.	Por ocorrência	10 pontos
TS25	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TS26	Deixar de executar as Requisições Planejadas no Tempo Máximo para Solução definido pela Contratante na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela Contratante.	Por ocorrência _____ _____ Por dia útil após atingido o Tempo Máximo de Solução	10 pontos _____ _____ 5 pontos
TS27	Deixar de realizar a atualização no (CMDB) Configuration Management Data Base dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição Planejada a venha a afetá-los.	Por ocorrência	5 pontos
TS28	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de fiscalização de TI da ANPD.	Por ocorrência	5 pontos
TS29	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da ANPD ou que não atenda às necessidades funcionais, em no máximo 24 horas após a notificação formal	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24horas
TS30	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da ANPD utilizados pela Contratada.	Por ocorrência	5 pontos

TS31	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10 pontos
TS32	Deixar de apresentar à ANPD o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5 pontos
TS33	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pela ANPD.	Por ocorrência	5 pontos
TS34	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100 pontos
TS35	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200 pontos
TS36	Deixar de criar alertas ou gatilhos para sistemas ou serviços na ferramenta de monitoramento após requisição formal da ANPD.	Por ocorrência	15 pontos
TS37	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações da ANPD, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50 pontos
TS38	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pela ANPD.	Por ocorrência	10 pontos
TS39	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela ANPD.	Por ocorrência	5 pontos
TS40	Deixar de atender no triplo do tempo (NMS) os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento	Por chamado	5 pontos
TS41	Deixar de atualizar a solicitação de serviço pelo menos uma vez ao dia com informações claras sobre o que está sendo feito (exceto em chamados no estado Pendente)	Por chamado	5 pontos
TS42	Deixar de descrever todas as ações realizadas nas solicitações de serviço	Por chamado	5 pontos
TS43	Deixar de atender no dobro do tempo (NMS) os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.	Por chamado	50 pontos
	Deixar de atender na data e hora marcadas solicitações de		

TS44	serviço que foram agendadas com antecedência mínima de 24 horas.	Por chamado	50 pontos
TS45	Manter perfil profissional listado no Termo de Referência sem um colaborador alocado por mais de vinte dias	No 1º dia após o vigésimo e a cada 10 dias subsequentes	50 pontos

7.26. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de **0,5% (meio por cento)** sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, **limitado a 30%** (trinta por cento) do valor total devido no mês da ocorrência:

$$\text{Ajuste (NMS)} = \{(\sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Serviço}) + (\sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Desempenho}) + (\sum \text{Pontos do termo de Serviço})\} / 100$$

Onde:

Ajuste (NMS) = percentual que será abatido do valor mensal do contrato.

\sum Pontos do Indicador de Nível de Serviço = soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.

\sum Pontos do Indicador de Nível de Desempenho = soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho.

\sum Pontos do termo de Serviço = soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço.

7.27. A Contratada deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da ANPD, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que a ANPD venha a adotar.

7.28. A Contratada deverá, ainda, manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços com excelência.

7.29. A aplicação das glosas constantes deste item não impede que a Contratada venha a sofrer sanção com base nas condutas tipificadas deste Termo de Referência.

7.30. Os pagamentos serão efetuados obedecendo aos seguintes critérios:

Descrição	Periodicidade	Condições de Pagamento
Serviço de Atendimento ao Usuário N1 e N2 (Item 1)	Parcela Mensal	Mediante a apresentação de Relatório Técnico referente a cada Ordem de Serviço (OS) emitida, contendo o detalhamento dos serviços executados no mês, apresentação do Termo de Recebimento Definitivo e a apresentação da NF
Serviço de Gerenciamento da Infraestrutura – N3 (Item 2)	Parcela Mensal	Mediante a apresentação de Relatório Técnico referente a cada Ordem de Serviço (OS) emitida, contendo o detalhamento dos serviços executados no mês, apresentação do Termo de Recebimento Definitivo e a apresentação da NF

7.31. Os pagamentos estarão condicionados aos resultados apresentados pela Contratada à perfeita execução do objeto, que deverão estar em conformidades com as condições, prazos e especificações constantes deste Termo de Referência, apurados e atestados pelos servidores formalmente designados.

7.32. Os serviços serão pagos mensalmente, mediante apuração dos indicadores estipulados nos Acordos de Níveis de Serviço (Índice de Medição de Resultados), pelo resultado recebido e homologado em cada item de serviço definido no Termo de Referência.

7.33. Para cada Ordem de Serviço validada, a equipe de fiscalização do contrato realizará a análise dos serviços executados em cada Item de Serviço e atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços, de forma a verificar possíveis aplicações de glosas e demais sanções previstas neste Termo de Referência, para que seja autorizada a emissão da Nota Fiscal/Fatura.

7.34. A Contratada deverá apresentar mensalmente, por escrito e em meio eletrônico, o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, com informações retiradas da ferramenta automatizada de ITSM definida, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

- 7.34.1. Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;
- 7.34.2. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC;
- 7.34.3. Relatório mensal de redes;
- 7.34.4. Relatório mensal de segurança;
- 7.34.5. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal;
- 7.34.6. Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TIC;
- 7.34.7. Relatório mensal de Requisições de Mudança;
- 7.34.8. Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas;
- 7.34.9. Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC;
- 7.34.10. Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TIC;
- 7.34.11. Relatório mensal de chamadas telefônicas;
- 7.34.12. Relatório com recomendações de melhorias.

7.35. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela abaixo:

Relatório	Informações
1. Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	Período de faturamento mensal. Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito nos ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO e CATÁLOGO DE SERVIÇOS, e outros provenientes de demanda da ANPD e da revisão do Catálogo de Serviços.
2. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI	Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos TIC, de acordo com as responsabilidades de cada ITEM DE SERVIÇO e determinação da ANPD Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos TIC, de acordo com as responsabilidades de cada ITEM DE SERVIÇO.
4. Relatório mensal de redes	Relação detalhada (IP, sistema operacional, outros) de todos os ativos de rede.
5. Relatório mensal de segurança	Relação de todos os incidentes de segurança tratados por grau de severidade e categoria.
	Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.

6. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<p>Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível).</p> <p>Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada.</p> <p>Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.</p> <p>Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.</p>
7. Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI	<p>Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.</p> <p>Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.</p>
8. Relatório mensal de Requisições de Mudança	<p>Relação de todas as Requisições de Mudança executadas no mês, informando, ao menos: área solicitante, status da mudança (executada ou falha na execução), quais os serviços e Itens de Configuração afetados; classificados pelo tipo de mudança.</p>
9. Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas	<p>Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração.</p> <p>Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.</p>
10. Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC	<p>Relação do quantitativo de todas as categorias do Parque de Ativos de TIC por Fabricante e Modelo/Versão.</p>
11. Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TI	<p>Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TIC com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.</p>
12. Relatório mensal de chamadas telefônicas	<p>Relação das quantidades de chamadas telefônicas no mês, suas estatísticas e taxas de abandono, de não-atendimento e de atendimento após 30 segundos.</p>
13. Relatório com recomendações de melhorias	<p>Relação de possibilidades de melhoria no ambiente computacional da agência, evitando ações reativas.</p>

7.36. A seu critério, a ANPD poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual, sem qualquer ônus adicional.

7.37. A recusa ou a morosidade da Contratada em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.38. Pela inexecução total ou parcial do contrato, a ANPD poderá, garantido o regular processo administrativo, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

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

7.38.2. Multa de:

7.38.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor anual adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

7.38.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor anual adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

7.38.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor anual adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

7.38.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

7.38.2.5. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor anual do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

7.38.2.6. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

7.38.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a ANPD, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

7.38.4. As sanções previstas nos subitens 7.24.1.1 e 7.24.1.3 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

7.38.5. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas abaixo:

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

Tabela – Graus de severidade

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

Tabela Infrações

7.38.6. A sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar poderá também ser aplicada à empresa ou ao profissional que:

7.38.6.1. tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

7.38.6.2. tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

7.38.6.3. demonstre não possuir idoneidade para contratar com a ANPD em virtude de atos ilícitos praticados;

- 7.38.6.4. convocado dentro do prazo de validade da sua proposta ou da vigência da ata de registro de preços, não celebrar o contrato;
- 7.38.6.5. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 7.38.6.6. apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- 7.38.6.7. ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
- 7.38.6.8. não manter a proposta;
- 7.38.6.9. falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 7.38.6.10. comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei nº 12.846/2013.
- 7.38.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à contratada, observando-se o procedimento previsto no RLCE 2.0 e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784/1999, não podendo o prazo concedido para apresentação de defesa prévia ser inferior a 10 (dez) dias úteis.
- 7.38.8. As multas devidas e/ou prejuízos causados à contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da ANPD, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão cobrados judicialmente.
- 7.38.8.1. Caso a contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 7.38.9. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à ANPD, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.
- 7.38.10. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.
- 7.38.11. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 7.38.12. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 7.38.13. Após o trânsito em julgado do processo, as sanções administrativas aplicadas pela ANPD deverão ser registradas e publicadas no Sicaf. Quando a sanção aplicada decorrer de Processo Administrativo de Responsabilização - PAR, os dados relativos à penalidade deverão ser incluídos no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, de que trata a Lei nº 12.846/2013."

Liquidação

- 7.39. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.
- 7.40. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.41. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 7.41.1. o prazo de validade;
- 7.41.2. a data da emissão;
- 7.41.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 7.41.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 7.41.5. o valor a pagar; e
- 7.41.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.42. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

7.43. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.44. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

7.45. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, 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.

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

7.47. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

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

Prazo de Pagamento

7.49. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da definição da liquidação da despesa, nos termos da Instrução Normativa SGE/ME nº 77, de 2022.

7.50. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI) de correção monetária.

Forma de pagamento

7.51. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

7.53. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.54. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.55. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Cessão de crédito

7.56. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

7.56.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

7.57. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.58. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.59. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

7.60. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

8. Critérios de seleção do fornecedor

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

Regime de execução

8.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global, uma vez que há estimativa precisa dos itens e respectivos quantitativos que compõem o objeto a ser licitado.

Da Aplicação da Margem de Preferência

8.3. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

8.4. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação Jurídica

8.5. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

8.6. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.7. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

8.8. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.9. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020;

8.10. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.11. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

8.12. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

8.13 Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

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

8.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

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

8.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.19. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

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

Qualificação Econômico-Financeira

8.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

8.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

8.24. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

8.24.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

8.24.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura;

8.24.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos

8.24.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

8.25. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

8.26. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

8.27. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

8.27.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação;

8.28. Considerando-se que os itens 1 e 2 da tabela constante do item 1.1 deste TR observa o disposto no art. 67, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021, o fornecedor deverá comprovar aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

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

8.29.1. Estar prestando ou ter prestado, satisfatoriamente, pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos, serviços de suporte técnico a usuários de TIC, com o uso de indicadores de níveis de serviço e catálogo de serviços, por meio de utilização de sistema de gestão de atendimento e em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 ou superior.

8.29.2. Atendimento remoto ou presencial de, no mínimo 125 usuários ativos e um parque tecnológico de, no mínimo, 125 computadores conectados a um domínio do Microsoft Active Directory.

8.29.3. Comprovar gerenciamento de ambiente computacional rodando:

Sistema Operacional Cliente: Microsofte 10 e 11

Correio Eletrônico: Microsoft Outlook

Suítes de Escritório: Microsoft Office 365

Navegadores Internet: Edge, Mozilla Firefox ou Chrome

Ferramenta de Colaboração: Teams

8.29.4. Experiência pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos em suporte técnico de no mínimo 125 estações de trabalho (desktops, workstations e notebooks), compreendendo instalação, configuração, substituição com restauração de imagem, manutenção de hardware e software do sistema operacional.

8.29.5. Experiência pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos em suporte presencial a usuários em ambiente de videoconferência.

8.29.6. Experiência pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos de primeiro nível remoto, e segundo nível nas dependências da Contratante.

8.29.7. Os serviços a que se refiram os documentos indicados no subitem anterior deverão ser compatíveis com o objeto deste TR, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto em tela e aquele fornecido.

8.29.8. Prestou ou tem prestado, de modo satisfatório, pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos, serviços de monitoramento e provimento de NOC (Network Operation Center, ou Centro de Operações de Rede), em regime compatível com o exigido neste Termo de Referência, contemplando as seguintes atividades:

8.29.8.1. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de NOC com fundamentos ITIL.

8.29.8.2. Monitoramento proativo de ativos de redes (storage, switch, servidor, firewall).

8.29.9. Prestou ou tem prestado, de modo satisfatório, pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos, o serviço de monitoração e sustentação de infraestrutura de TI de ativos de rede (servidores físicos, servidores virtuais, roteadores, switches, sistemas, SGBD, storage, wi-fi/access point) subdividindo-se nas atividades abaixo:

8.29.9.1. Administração e suporte de ambiente Microsoft Active Directory;

8.29.9.2. Administração e suporte de ambiente Linux com pelo menos 5 (cinco) servidores.

8.29.9.3. Administração e suporte de ambiente Windows Server com pelo menos 10 (dez) servidores.

8.29.9.4. Implantação, administração, atualização, monitoramento e suporte à ferramenta corporativa de antivírus para, no mínimo, 125 estações de trabalho.

8.29.9.5. Execução de procedimentos de políticas de backup/restore, compreendendo no mínimo, backups periódicos, operação, testes de backup e restore.

8.29.9.6. Administração de rede de dados local (LAN), redes WLAN e redes SAN com, no mínimo, 20 (vinte) ativos de redes, tendo realizado no mínimo, atividades de acompanhamento de performance de rede com ferramentas de diagnóstico, identificação de pontos de vulnerabilidade de rede, análise de Logs de equipamentos de rede, teste de circuitos de comunicação de dados, elaboração e manutenção de documentação de rede.

8.29.9.7. Configuração de switches de borda, SAN switches, core switches e controladoras de access points.

8.29.9.8. Administração, atualização, automatização e suporte ao ambiente de virtualização em alta disponibilidade contendo, no mínimo, 30 (trinta) máquinas virtuais e cluster com, no mínimo, 5 (cinco) hosts (servidores físicos).

8.29.9.9. Prestação de serviços de administração, configuração, operação e manutenção de ambientes de TIC híbridos – compostos por soluções integradas de datacenter físico, virtualização e cloud computing (nuvem).

8.29.9.10. Administração, configuração e manutenção, de solução de segurança contendo: filtro de pacotes e de conteúdo sistema de Prevenção a Intrusão - IPS e Sistema de Detecção de Intrusão - IDS; acesso remoto e VPN dos tipos IPSec/SSL e Site-to-Site; Sistema de Balanceamento de Carga e Tolerância a Falhas; firewall de próxima geração/UTM do tipo statefull baseado em hardware ou software, entre outros, em alta disponibilidade e análise e mitigação de vulnerabilidades.

- 8.29.9.11. Administração, suporte técnico, instalação, configuração, migração, otimização de performance, implantação e gerenciamento de segurança de dados nos SGBD comerciais (Microsoft SQL Server, Oracle) e baseados em software livre (MySQL, PostgreSQL e desejavelmente o Percona) contemplando, no mínimo, 10 (dez) bases de dados.
- 8.29.9.12. Suporte e sustentação de ambiente servidores web contemplando IIS, Apache, Wildfly, Tomcat, Docker e JBOSS.
- 8.29.9.13. Experiência em serviços, ferramentas, desenho, arquitetura e implantação de serviços de gerência de configuração, infraestrutura como código, orquestração e alta disponibilidade utilizando diversas tecnologias, dentre elas Ansible, Docker, Git, Jenkins e HAProxy.
- 8.29.9.14. Desenho, definição de arquitetura e implantação de ambiente de cluster de containers Kubernetes com gerenciador Rancher.
- 8.29.9.15. Prestação de serviços de criação de componentes em containers de aplicação utilizando ferramenta de automatização para geração de builds e controle de versão, incluindo binários, configuração, parâmetros de sistemas e imagens de container
- 8.29.9.16. Administração e suporte à plataforma de videoconferência.
- 8.29.9.17. Administração e suporte à Telefonia IP CISCO, Asterisk ou similares em ambientes com no mínimo 150 ramais.
- 8.29.10. Prestou ou tem prestado serviços no desenvolvimento de scripts para automatização de procedimentos de otimização de ambiente e/ou integração de produtos.
- 8.29.11. Prestou ou tem prestado, de modo satisfatório, pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos serviços de suporte na área de infraestrutura com “acordo de nível de serviços” ou “nível mínimo de serviços”, garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos, não inferior a 99,00%.
- 8.29.12. Experiência na implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk), como Ponto Único de Contato, contemplando atendimentos por multimeios (telefônico, e-mail e sistema de abertura de OSs) ativo e receptivo, demonstrando experiência no suporte técnico (remoto e presencial), utilizando solução de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM).
- 8.29.13. Experiência no planejamento, estruturação e implementação de Catálogo de Serviço de TIC e configuração de mecanismos que permita o controle e fiscalização dos serviços, como a criação de painéis de controle (dashboard).
- 8.29.14. Experiência na execução dos serviços técnicos especializados de tecnologia da informação e comunicação especificamente em áreas de padrões e projetos de infraestrutura de TI, contemplando as atividades relacionadas abaixo:
- 8.29.14.1. Apoio técnico em Processos Tecnológicos.
- 8.29.14.2. Experiência em governança de TI, segundo as melhores prática da biblioteca ITIL, ISO 38.500 e COBIT, envolvendo as atividades de análise de risco, criação de procedimentos, elaboração de normas operacionais, análise e modelagem de processos de negócio, avaliação de maturidade e a criação de procedimentos e implantação dos processos ITIL.
- 8.29.15. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 8.29.16. Será aceito, também, o somatório de diferentes atestados para a comprovação da execução anterior de todos os tipos de serviços exigidos nos itens 8.29.1 a 8.29.14.
- 8.30. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 8.31. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- 8.32. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

8.32.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971.

8.32.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

8.32.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

8.32.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

8.32.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

8.32.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

8.32.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 4.753.627,16

9.1 O custo estimado da contratação para o contrato de 24 meses é de R\$ 4.753.627,16 (quatro milhões, setecentos e cinquenta e três mil, seiscentos e vinte e sete reais e dezesseis centavos) conforme tabela abaixo:

ITEM	CATEGORIA	EQUIPE	VALOR MENSAL	VALOR 24 MESES
1	N1 e N2 - Suporte Técnico de Microinformática	3,90	R\$ 32.929,1394	R\$ 790.299,3456
2	N3 - Gerenciamento de Serviços de TIC	2,60	R\$ 65.334,7406	R\$ 1.568.033,7754
	N3 - Sustentação de Aplicações	1,15	R\$ 17.377,7633	R\$ 417.066,3187
	N3 - Sustentação de Banco de Dados	0,35	R\$ 5.393,1382	R\$ 129.435,3173
	N3 - Conectividade e Comunicação	1,10	R\$ 14.942,7347	R\$ 358.625,6323
	N3 - Segurança de TIC	1,20	R\$ 30.183,9624	R\$ 724.415,0976
	N3 - Monitoramento de Serviços de TI	4	R\$ 31.906,3200	R\$ 765.751,6800
Total		14,30	R\$ 198.067,7986	R\$ 4.753.627,16

9.2. A seguir consta a composição de cada grupo da contratação:

Categoria	CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quantitativo
	1425-30	GERSUP	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	1
	3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação - Júnior	0,1

N1 e N2 - Suporte Técnico de Microinformática	3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	0,7
	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação - Sênior	0,1
	3132-20	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	1
	3132-20	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior	1
N3 - Gerenciamento de Serviços de TIC	1425-5, 1425-15	GERINF	Gerente de infraestrutura de Tecnologia da Informação	1
	2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional - Pleno	0,4
	2124-20	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional - Sênior	0,2
	2122-15	CLOUD-02	Especialista em Computação em Nuvem (Cloud) - Pleno	0,5
	2122-15	CLOUD-02	Especialista em Computação em Nuvem (Cloud) DEVOPS- Pleno	0,5
N3 - Sustentação de Aplicações	2123-15	ASO-01	Administrador de sistemas operacionais - Júnior	0,05
	2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais - Pleno	1
	2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	0,1
N3 - Sustentação de Banco de Dados	2123-5	ABD-01	Administrador de banco de dados - Júnior	0,05
	2123-5	ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	0,25
	2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	0,05
N3 - Conectividade e Comunicação	2124-10, 2123-10	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados - Pleno	1
	2124-10, 2123-10	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	0,1
N3 - Segurança de TIC	2123-20	ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	0,2
	2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	1
N3 - Monitoramento de Serviços de TIC	2124-20	ASUPCOMP-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	4

10. Adequação orçamentária

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento da ANPD.

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: 302122;
- II) Fonte de Recursos: 1000;
- III) Programa de Trabalho: 04.125.5115.21D5.5664;
- IV) Elemento de Despesa: 3.3.90.40.07.

10.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Cronograma Físico Financeiro

Evento	Prazo estimado	Valor
Ano de 2024	Valor Anual	R\$ 2.376.813,5834

11. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Integrante Requisitante

LUCIANO EDIPO PEREIRA DA SILVA

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 12/09/2024 às 15:39:00.

Despacho: Integrante Administrativo

NEANDER DA SILVA NAZARIO

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 12/09/2024 às 15:48:43.

Despacho: Integrante Técnico

RODRIGO VAZ DOS SANTOS

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 12/09/2024 às 15:34:39.

Despacho: Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação

IGOR DE MOURA LEITE MOREIRA

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 12/09/2024 às 15:37:53.

Despacho: Aprovo.

MARIANE CORTAT CAMPOS MELO

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 12/09/2024 às 17:19:53.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - 01 Anexo ETP12_2023 (4).pdf (249.67 KB)
- Anexo II - 02 - ANEXO II - CATALOGO DE SERVICO ANPD.pdf (725.97 KB)
- Anexo III - 03 - ANEXO III - REQUISITOS MINIMOS DO SISTEMA DE TELEFONIA (1).pdf (344.69 KB)
- Anexo IV - 04 - ANEXO IV - EXPERIENCIA PROFISSIONAL, CERTIFICACOES E FORMACAO DE EQUIPE .pdf (431.7 KB)
- Anexo V - 05 - ANEXO V - LEI GERAL DE PROTECAO DE DADOS PESSOAIS (2).pdf (501.92 KB)
- Anexo VI - 06 - ANEXO VI - MODELO DO TERMO DE CIENCIA E RESPONSABILIDADE.pdf (629.37 KB)
- Anexo VII - 07 - ANEXO VII - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMACAO DE PRECOS.pdf (775.66 KB)
- Anexo VIII - 08 - ANEXO VIII - MODELO DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.pdf (661.06 KB)
- Anexo IX - 09 - ANEXO IX - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE ATUALIZACAO PROFISSIONAL DA EQUIPE.pdf (479.45 KB)
- Anexo X - 10 - ANEXO X - MODELO DE TERMO DE VISTORIA E SIGILO.pdf (485.34 KB)
- Anexo XI - 11 - ANEXO XI - MODELO DE TERMO DE DISPENSA DE VISTORIA.pdf (480.8 KB)
- Anexo XII - 12 - Anexo XII - INVENTARIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVICOS DE TI.pdf (430.95 KB)

Anexo I - 01 Anexo ETP12_2023 (4).pdf

Estudo Técnico Preliminar 12/2023

1. Informações Básicas

Número do processo: 00261.001297/2023-54

2. Objeto

Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da Informação e Comunicação, compondo uma única solução de Service Desk com 1º, 2º e 3º níveis de atendimento.

3. Descrição da necessidade

Objetiva-se verificar a viabilidade técnica e econômica para contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da Informação e Comunicação, conforme disposto na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, tratando-se de serviços especializados para implantação, sustentação e gerenciamento da infraestrutura de TI da ANPD, com suporte e atendimento aos usuários de TI, compondo **uma única solução** de Service Desk com 1º, 2º e 3º níveis de atendimento, conforme .

A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) foi criada por meio da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

A LGPD estabeleceu a linha mestra sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, além de criar a ANPD para atuar na implementação da LGPD em todos os seus aspectos (normativo e fiscalizatório), orientando e fiscalizando entes públicos e privados em todas as esferas nas questões relativas à proteção de dados pessoais.

A estrutura regimental da ANPD foi aprovada pelo Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020, que entrou em vigor na data da publicação da nomeação do Diretor-Presidente no Diário Oficial da União (art. 6º), em novembro de 2020.

Em adição, a medida provisória nº 1.124, de 13 de junho de 2022, trouxe alterações à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), ao transformar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) em uma autarquia de natureza especial. Gradualmente, a ANPD desvinculou-se da estrutura da Presidência da República por meio de um período de transição estabelecida. Como resultado dessa mudança, a ANPD transferiu suas operações para um novo local, situado no endereço (Setor Comercial Norte - SCN, Quadra 6, Conjunto "A", Edifício Venâncio 3000, Bloco "A", 9º andar, CEP 70.716-900 - Brasília - DF), que conta com salas de reuniões, sala de treinamento e outros espaços dedicados a cada unidade organizacional. Desde então, a ANPD tem expandido seu quadro de pessoal por meio de aquisições a outros órgãos, contando atualmente com aproximadamente 153 pessoas entre servidores, estagiários e terceirizados. Além disso, estão previstas novas fases de fortalecimento da Autoridade nos próximos meses, o que implicará em um aumento significativo nesse número.

Nesse contexto, torna-se essencial o fornecimento de suporte de TI às ações da ANPD, visando garantir o pleno funcionamento e a evolução de suas atividades.

Atualmente, a ANPD mantém todos os seus sistemas computacionais hospedados na infraestrutura do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP). No entanto, a Portaria Conjunta MJSP/ANPD nº 5/2023, de 9 de fevereiro de 2023, estabeleceu como prazo limite para a colaboração entre o MJSP e a ANPD na execução das atividades administrativas o dia 31 de dezembro de 2023. Sendo necessário, tanto que a ANPD adquira sua própria infraestrutura física para garantir a continuidade das suas operações, quanto a contratação de serviço especializado para implantar e administrar serviços essenciais a partir do prazo estabelecido para independência administrativa e dar suporte aos servidores lotados.

O Art. 23-B do Decreto nº. 10.474, de 26 de agosto de 2022, estabelece que cabe à Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação exercer as funções de órgão seccional do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISF que tem por objetivo, de acordo com o Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, planejar, coordenar, organizar, operar,

controlar e supervisionar os recursos de tecnologia da informação dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, em articulação com os demais sistemas utilizados direta ou indiretamente na gestão da informação pública federal.

Tais responsabilidades, no âmbito da ANPD, incorporam as necessidades de oferecer ambiente propício para os objetivos do órgão, através de aquisições de hardware e software e contratação de serviços que suportem o ambiente tecnológico.

3.1. Motivação/Justificativa

Para o atingimento dos objetivos estratégicos finalísticos da ANPD (resultados à sociedade) e execução de sua missão de zelar pela proteção de dados pessoais com o fito de trazer os resultados à sociedade, torna-se necessário que os processos de suporte existam e sejam executados alinhados aos processos finalísticos da Autoridade.

Os processos finalísticos da ANPD são: Promover a Cultura de Proteção de Dados no Brasil; Estruturar o ambiente normativo de proteção de dado no Brasil; e Promover relacionamento com a sociedade e com parceiros.

Nesse sentido, e entendendo que o serviço de service desk enquadra-se na categoria de processos de suporte, que são aqueles que têm como objetivo fornecer assistência e apoio às operações principais/estratégicas da instituição, a contratação mostra-se relevante para que os processos finalísticos sejam executados com o objetivo de melhor fornecimento de serviços/produtos à sociedade.

Importante salientar que a não contratação do serviço de suporte inviabiliza os trabalhos dos servidores lotados na ANPD, tendo em vista que a equipe da CGTI não conta com quadro próprio de pessoal especializado, sendo formada por servidores requisitados, composta por um quadro reduzido, e cujo o foco está voltado para contratação, fiscalização e gestão de contrato e governança de TI, o que inviabiliza assumirem integralmente a parte técnica e de suporte ao fim do período de colaboração entre MJSP e ANPD em 31 de dezembro de 2023.

A criação de tal ambiente de TI é composta, tanto por aquisição de equipamentos e sistemas, desenvolvimentos de aplicativos, quanto pelo suporte à infraestrutura. Todo planejamento de TI está previsto no PDTIC (2023-2024), o qual está alinhado com o Plano Estratégico da ANPD, com a EGD e com a Agenda Regulatória da ANPD.

A partir deste relato, infere-se que os serviços a serem contratados são de natureza continuada, por sua grande relevância na implantação da estrutura de suporte da infraestrutura de TI, do suporte técnico aos usuários, da entrega de qualidade dos serviços contidos no âmbito dos sistemas informatizados e na guarda dos dados corporativos desta Autoridade.

Cabe ressaltar que a contratação pretendida é imprescindível para perenidade das atividades das várias áreas internas da ANPD, caso não ocorra, poderá ocasionar a interrupção dos serviços dependentes de infraestrutura de TI.

Hoje, prover e manter soluções tecnológicas nos ambientes, requer adoção de boas práticas de gestão e governança de TI, tais como contidas nos frameworks ITIL e COBIT. Investir em contratação de serviços garantem que estas boas práticas estejam sendo adotadas, fornecendo garantias e processos maduros no ambiente de TI.

Parte do serviço pretendido com esta contratação, trata-se de suporte técnico, que consiste em atendimento de demandas de TI dos usuários dos recursos de tecnológicos da ANPD, prevendo auxílio, orientação, esclarecimento, investigação, solução a incidentes, atendimento de requisições de serviços quanto a hardware (equipamentos) e software (aplicativos, sistemas, programas), além de outros produtos disponibilizados aos servidores para execução de suas tarefas. Sendo que todo o serviço de suporte a ser contratado constará de uma listagem denominada catálogo de serviços de TIC, compreendendo atividades técnicas, remoto ou presencial, de 1º, 2º e 3º níveis aos usuários lotados no órgão.

Desta forma, é obrigatório que a empresa ganhadora tenha sua estrutura de serviço baseada no ITIL V4 ou superior, com a adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços, o que permitirá que haja continuidade no processo de amadurecimento na gestão de serviços pela CGTI, e atendimento das recomendações contidas no Acordo nº 1019 /2014 do Tribunal de Contas da União – TCU.

Todos os requisitos de maturidade exigidos são essenciais para que a implantação dos processos seja parametrizado a partir do que há de metodologia mais completa e moderna na gestão e governança de TI. Hoje, na realidade da ANPD como um novo órgão, ainda não existem outros parâmetros ou contratações anteriores para servirem como comparativos.

4. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI	Igor de Moura Leite Moreira

5. Necessidades de Negócio

- A contratação compõe apenas uma única solução de Service Desk;
- O serviço será executado de acordo com as normas, procedimentos e técnicas definidas pela ANPD;
- Atendimento especializado aos usuários em 1º, 2º e 3º níveis;
- Implantação do ambiente computacional na infraestrutura da ANPD;
- Fornecer serviços para Sustentação Operacional, Gerenciamento, Governança e Orquestração da Infraestrutura de TI atual e adquirida durante a execução do contrato, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser renovado por igual período até o tempo máximo permitido, envolvendo visibilidade e monitoramento contínuo, com implementação de automação inteligente para gestão de eventos/processos;
- A execução terá o acompanhamento de servidores lotados na CGTI da ANPD, que verificarão a quantidade/qualidade dos serviços de acordo com o Catálogo de Serviço e os Níveis Mínimos de Serviço exigidos;
- Os serviços contratados poderão ser efetuados remotamente, exceto o 2º nível que deverá estar presencialmente nas dependências da Contratada, para atendimento local aos usuários e equipamentos;
- Caberá à Contratada a implantação de uma Central de Serviços;
- O ITSM a ser utilizado no monitoramento, controle e registros de incidentes e problemas, requisições, será definido junto com a ANPD e implantado pela Contratada, com ônus pela Contratada;
- Caberá à Contratada a implantação dos processos do ITIL de Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e cumprimento de requisição, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento da Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do portfólio de Serviço.
- Sob orientação e supervisão da Contratante, deverá ser implantada e mantida página web com indicadores, gráficos e *dashboard* previstos para verificação dos indicadores e níveis mínimos de serviço exigidos no Termo de Referência;
- Deverão ser observados aspectos de qualidade, melhoria contínua, automação e inovação na execução dos serviços.

6. Necessidades Tecnológicas

6.1. Trata-se da contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da Informação e Comunicação compondo uma única solução de Service Deks. A prestação dos serviços relativos a esta contratação deverá ocorrer da seguinte forma:

- **Atendimento aos Usuários de TIC:** o serviço compreende a prestação de suporte técnico de microinformática, 1º e 2º níveis, desde a sustentação dos dispositivos e ativos, até apoio na utilização dos softwares homologados, para atividades dos usuários;
- **Gestão da Infraestrutura de TIC:** trata-se de serviços técnicos no ambiente de infraestrutura de TIC, implantando, sustentando, monitorando e gerenciando serviços e ativos de TI.

6.2. Estruturação dos Serviços:

O modelo de atendimento seguirá o agrupamento de acordo com as categorias pré-estabelecidas pela ANPD. Cada categoria será composta por perfis de trabalho, com suas respectivas atribuições e atividades.

6.2.1. Atendimento aos Usuários de TIC - 1º e 2º níveis:

Principais atividades:

- Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõem o ambiente de dispositivos de usuários da ANPD;

- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da ANPD;
- Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários;
- Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pela ANPD;
- Realizar a instalação, configuração e atualização de hardwares homologados pela ANPD;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores, caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC;
- Abertura de chamado filho para o 3º nível, quando houver necessidade;
- Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados na ANPD;
- Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC;
- Categorizar demandas para atendimento pela equipe adequada;
- Orientar e aconselhar tecnicamente os usuários na utilização dos serviços;
- Realizar melhoria contínua dos atendimentos; e
- Acompanhar um chamado desde sua abertura até sua conclusão.

6.2.2. Operação da Infraestrutura de TI – 3º Nível:

Principais atividades:

- Implantar, projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações da ANPD;
- Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da ANPD;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações da ANPD;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações da ANPD;
- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de backup e armazenamento da ANPD;
- Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup da ANPD;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de backup e armazenamento da ANPD;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de backup e armazenamento da ANPD;
- Realizar testes de *restore* com definição de frequência a critério da ANPD;
- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõem o ambiente de conectividade e comunicação da ANPD;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação da ANPD;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação da ANPD;
- Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC da ANPD por meio de ferramentas especializadas de TIC;
- Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas;
- Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC da ANPD;
- Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC da ANPD;
- Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõe recursos e soluções relacionadas a bancos de dados da ANPD;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados da ANPD;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados da ANPD;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Registrar chamados para fornecedores das soluções;
- Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados;
- Construção de *queries*;
- Apoiar na manutenção de repositório de metadados;
- Manter esquemas de banco de dados;
- Elaborar e manter modelo de dados;
- Apoio na elaboração e definição de política de segurança do banco de dados;
- Realizar apuração especial;
- Confecção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos;
- Validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem;

- Desenvolvimento, execução, teste e documentação de rotinas de ETL;
- Instalar, configurar, otimizar e parametrizar ferramenta ETL;
- Sugerir automatização das rotinas;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõem o ambiente de segurança de TIC da ANPD;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC da ANPD;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC da ANPD;
- Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC da ANPD, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
- Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança da ANPD;
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio da ANPD;
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco da ANPD;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Implantar processos de Governança e Gestão, a partir do ITIL e COBIT, provendo artefatos quanto ao grau de maturidade; e
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

7. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

7.1. Requisitos Legais

- Constituição Federal de 1988;
- Lei nº 14.133/2021, de 1º de abril de 2021;
- Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022;
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021;
- Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;
- Decreto 10.947, de 25 de janeiro de 2022;
- Decreto 10.332, de 28 de abril de 2020;
- Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos;
- Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022 - Regulamenta a Lei nº 12.305;
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e outras legislações aplicáveis.

7.2. Requisitos de Capacitação - Repasse de conhecimento

- A Contratada não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da ANPD. Entretanto, com o propósito de diminuir a quantidade de chamados, a Contratada deverá realizar treinamentos ao identificar alta incidência de um mesmo tipo de chamado, com o propósito de aumentar respectivo conhecimento dos usuários no assunto;
- A Contratada é responsável pela capacitação dos próprios funcionários nas ferramentas/tecnologias referente ao escopo do contrato;
- Deverá ser observada a necessidade de transferência de conhecimento das soluções desenvolvidas, do aplicativo de ITSM, de forma a garantir que a ANPD tenha independência necessária em caso de encerramento do contrato; e
- Nos últimos 3 (três) meses precedentes ao encerramento do contrato, a Contratada deverá efetuar o repasse de conhecimento sobre os processos e tecnologias, com o objetivo da continuidade dos serviços pelo requisitante ou por terceiros por ele indicado.

7.3. Requisitos de Manutenção

- A Contratada deverá prover customização e configuração do sistema de controle de chamados ITSM – IT Service Management escolhido junto à ANPD;
- Evoluções das versões de todos os softwares do ambiente computacional nos prazos definidos pela ANPD;
- Tais atividades serão solicitadas por demanda, com uma simples abertura de chamado; e
- Prover a manutenção das capacidades técnicas e experiência profissional necessárias durante todo contrato.

7.4. Requisitos Temporais

7.4.1. Do Contrato

- A vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, iniciando-se na data de sua assinatura, conforme precaniza itens 9.3.5, Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023 o Guia de boas práticas versão 1.0, do TCU, na página 148 sobre Service Desk.
- A Contratada terá 30 (trinta) dias para o Período de Transição Operacional (PTO), tempo em que se dará a apropriação do conhecimento para estabelecer as rotinas de suporte técnico, devendo apresentar, ao final do período, seu plano operacional para aprovação pela Contratante.
- A Contratante deverá emitir a Ordem de Serviço, conforme modelo anexo ao Termo de Referência, imediatamente após a conclusão do período de Período de Transição Operacional, ou no trigésimo dia após a assinatura do contrato, o que ocorrer primeiro.
- Após a emissão da Ordem de Serviço, se dará início ao Período de Adaptação e Ajustes. O Período de Adaptação será de 60 (sessenta) dias, prazo em que a Contratada já atuará na execução do contrato e deverá realizar ajustes pontuais para melhor adequação à prestação dos serviços.
- Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de Transição Operacional e Adaptação.

7.4.2. Dos Serviços

O atendimento de suporte técnico dos serviços de 1º, 2º e 3º níveis de atendimento deverão ser realizados conforme tabela abaixo:

Serviço	Horários
Serviço de Atendimento aos Usuários de TI - Suporte ao Usuário de 1º Nível (N1)	Das 07:30 às 18:30 - horário de Brasília-DF, de segunda a sexta-feira, excetuando-se os feriados nacionais.
Serviço de Atendimento aos Usuários de TI - Suporte ao Usuário de 2º Nível (N2)	Das 07:30 às 18:30 - horário de Brasília-DF, de segunda a sexta-feira, excetuando-se os feriados nacionais.
Serviço de Operação de Infraestrutura (N3) – Atividades Rotineiras	Das 07:30 às 18:30 - horário de Brasília-DF, de segunda a sexta-feira, excetuando-se os feriados nacionais.
Serviço de Operação de Infraestrutura (N3) – Monitoramento dos Serviços de TIC	Atendimento 24x7 - 24 horas por dia, durante os 7 dias de semana, inclusive feriados.

- Em caso de mudanças programadas, elas poderão ocorrer em feriados ou finais de semana, desde que acordadas previamente com a Contratante.
- O início da prestação de serviço pela Contratada inicia-se, imediatamente, a partir da abertura da Ordem de Serviço.
- A Contratada deverá cumprir os prazos estabelecidos, zelando pelos Níveis Mínimos de Serviço exigidos.

7.5. Requisitos de Segurança e Privacidade

- A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados nas Políticas e Normativos de Segurança da Informação, Privacidade e Proteção de Dados vigentes na ANPD.
- A Contratada deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme modelo anexo ao Termo de Referência.
- As partes responderão administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares dos dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual por inobservância à LGPD.
- A Contratada deverá comunicar imediatamente qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado.
- A Contratada não poderá se utilizar do contrato de prestação de serviço para obter qualquer acesso não autorizado de informações de propriedade da ANPD.
- Todos os profissionais da Contratada que irão prestar serviços diretamente para a Contratante deverão passar por processo de habilitação e credenciamento, dentre os quais será verificado o requisito de assinatura e entrega do Termo de Declaração de Ciência.
- Todos os profissionais e soluções da Contratada deverão atender aos requisitos e procedimentos definidos para acesso às dependências da ANPD, bem como aos requisitos de segurança da informação e vedação de acesso e divulgação de informações classificadas, privadas ou privilegiadas, isto é, aquelas que por algum motivo possam vir a representar vantagem mercantil ou competitiva.
- Todos os profissionais e soluções da Contratada deverão manter sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer tipo de informação sensível de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços ou após o encerramento do contrato, sem a expressa autorização da ANPD.
- Todos os profissionais e soluções da Contratada deverão observar os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade (SIP) de dados pessoais, tanto os constantes no Termo de Referência desta contratação e anexos, bem como exigências e solicitações posteriores.
- A Contratada deverá exigir dos seus funcionários que trabalham presencialmente nas dependências da ANPD, uso obrigatório de crachás de identificação e camisa de uniforme com identificação da Contratada.
- ABNT NBR 11515:2007 – Guia de práticas para segurança física relativas ao armazenamento de dados.

- A Contratada deverá adequar-se, quanto à Instrução Normativa PR/GSI nº 5/2021 - Requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem.

7.6. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- Durante a execução de tarefas no ambiente da ANPD, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público.
- A Contratada deverá providenciar a logística reversa de produtos e equipamentos sob sua responsabilidade, observando as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive para descarte de peças defeituosas e embalagens dos produtos utilizados.
- Adotar processos administrativos na sua forma eletrônica, utilizando softwares e 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.
- 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 pela ANPD.
- A Contratada deverá instruir e sensibilizar os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela ANPD.
- As trocas de informações administrativas e de faturamento ocorrerão por meio do Sistema Único de Processo Eletrônico em Rede (SUPER) da ANPD ou outro software de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) que possa vir a substituir o SUPER futuramente.
- É obrigação da Contratada destinar, de forma ambientalmente adequada, todos os materiais e equipamentos que forem utilizados na prestação de serviços. Deverá adotar práticas de sustentabilidade e de racionalização no uso de materiais e serviços, incluindo uma política de separação dos resíduos recicláveis descartados e sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, conforme Decreto nº 10.936/2022, que regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.
- Utilização de tecnologias de virtualização, definidas como soluções computacionais que possibilitam a execução de vários sistemas operacionais a partir de uma única máquina física ou mesmo maior utilização de um equipamento físico em sua divisão lógica virtual em várias unidades. 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.

7.7. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

- Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica definida pela ANPD, como também as referências previstas no Catálogo de Serviço, Inventário de Ambiente Tecnológico, previsão dos serviços e orientações dos perfis e experiências constantes no Termo de Referência.

7.8. Requisitos de Implantação

- Os serviços a serem providos pela Contratada deverão atender aos processos, metodologias e padrões adotados pela ANPD, a exemplo de atividades relacionadas a:
 - Controle de Alterações (habilitação ou gerenciamento de mudanças) do ambiente computacional;
 - Gerenciamento e tratamento de requisições, incidentes e problemas do ambiente computacional;
 - Planos e projetos de implantação, atualização, evolução e maturidade de produtos, de serviços de atendimento e de sustentação do ambiente computacional.
- A implantação da Central de Serviço, preparação do ITSM e demais serviços envolvidos deverão ser objetos de planejamento, estando plenamente disponíveis e operacionais no início da prestação dos serviços;
- Antes do início da prestação dos serviços, deverá ser estabelecido o conjunto de procedimentos e scripts de atendimento que serão adotados, contendo o detalhamento das atividades na operação dos equipamentos e execução dos serviços da ANPD. Este documento deverá apresentar os procedimentos para cada equipamento ou serviço;
- A ANPD poderá propor alterações nos procedimentos estabelecidos a qualquer tempo, com o objetivo de melhorar o desempenho dos equipamentos, processos e sistemas;

- Toda implantação de novas versões de produtos e serviços deverá seguir plano e cronograma previamente elaborados pela Contratada e aprovados pelas áreas competentes da ANPD, de acordo com as práticas ITIL, bem como por meio de processo de Gerenciamento de Mudanças (com aprovação dos respectivos responsáveis); e
- O Período de Transição Operacional (PTO) se constituirá como um período de adaptação à estrutura apenas, tendo em vista não haver histórico de execução anterior de contrato similar firmado pela própria ANPD, o que não gerará ônus financeiros à ANPD. O ônus será gerado somente a partir da efetiva execução dos serviços.

7.9. Requisitos de Garantia e Manutenção

- Todos os chamados ou tickets registrados no ITSM deverão possuir prazo de garantia, com possibilidade de reabertura por parte do usuário em caso de insatisfação com a solução aplicada, a contar de seu atendimento (solução). Todos os prazos relativos aos níveis de serviços deverão incidir novamente nos chamados de garantia (reabertos) como se fossem novos;
- A Contratada também responderá pela reparação dos danos causados à ANPD e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.

7.10. Requisitos de Experiência Profissional

- Com objetivo de prestar todo suporte técnico necessário e eficiente à Contratante, a Contratada deverá garantir que o profissional designado para o atendimento possua experiência e todos os requisitos de qualificação técnica necessários, exigidos no respectivo Termo de Referência;
- A Contratada deverá demonstrar experiência na prestação de serviços em contratos assemelhados por meio de Atestado (s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

7.11. Requisitos de Formação da Equipe

- A formação acadêmica e demais certificações e habilitações técnicas dos profissionais encarregados da prestação dos serviços deverão atender ao estabelecido no Termo de Referência deste certame;
- A estimativa do quantitativo de profissionais necessários à execução adequada do objeto, cujo detalhamento encontra-se no item 8 deste documento, foi calculada por meio dos mecanismos relacionados no item 10 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;
- Conforme disposto no item 14 do Anexo I da referida Portaria, não será exigida quantidade mínima de profissionais por perfil na formação da equipe da Contratada, sendo a Contratada a única responsável pela gestão sobre a equipe de profissionais alocada para execução do objeto, inclusive quanto ao seu quantitativo, sendo a vinculação aos resultados pretendidos auferida por meio exclusivamente do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços (NMS);
- Entretanto, sujeita-se à Contratada o atendimento das competências associadas aos códigos CBO (Códigos Brasileiro de Ocupação) do Anexo C da Portaria SGD/MGI nº 1.070, bem como das qualificações e experiência complementares, estabelecidas no Termo de Referência deste certame, cuja estrutura inicial está sujeita a ajustes ao longo da execução contratual, nos termos do item 10.7.2.6. da citada Portaria.

7.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho

- Apresentação de Projeto de Implementação elaborado pela Contratada, com definição do escopo inicial dos trabalhos de instalação e configuração;
- A Contratada deve fornecer os meios de contato do seu Preposto, como endereço, telefone, e-mail, site, nome e cargo;
- A Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 traz como estrutura do modelo de serviço, equipes divididas em Categorias de Serviço, separadas por especialidade. Cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência. Como definição, as Categorias de Serviços consistem em realizar o agrupamento dos serviços em categorias com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TI do órgão ou entidade. Ainda conforme, para cada categoria identificada, deverão ser definidos os seguintes aspectos:
 - Escopo;
 - Níveis mínimos de serviço;
 - Descrição não exaustiva das atividades;
 - Descrição dos requisitos de experiência profissional, formação acadêmica e certificações (sempre que couber); e
 - Previsão do uso de ferramentas de automação (sempre que couber).

- A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde a ANPD é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência padrões de qualidade exigidos, e a Contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.
- A Contratada deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos definidos pela ANPD.
- Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI (ITSM), chatbot, telefone 0800 para a Central de Atendimento ou ainda via encaminhamento de e-mail.
- Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TI impactados pela atividade.
- Ao executar as atividades, a Contratada deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TI.
- Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos /softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a forma de documentação definidos pela ANPD.
- A execução dos serviços observará a estrutura de categorias de serviços nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 e suas alterações.
- Ainda, deverão ser seguidas as práticas de gerenciamento previstas no modelo ITIL 4, a saber:
 - Práticas gerais de gerenciamento: Gerenciamento da estratégia; Gerenciamento do portfólio; Gestão da arquitetura; Gerenciamento financeiro dos serviços; Gerenciamento de talento e força de trabalho; Melhoria contínua; Medição e reporte; Gerenciamento de riscos; Gerenciamento da segurança da informação; Gerenciamento do conhecimento; Gerenciamento de mudança organizacional; Gerenciamento de projetos; Gerenciamento de relacionamento; Gerenciamento de fornecedor;
 - Práticas de gerenciamento de serviços: Análise de negócio; Gerenciamento do catálogo de serviços; Desenho de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de evento; Central de serviço; Gerenciamento de incidente; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problema; Gerenciamento de liberação; Habilitação de mudança (ou controle de alteração); Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI;
 - Práticas de gerenciamento técnico: Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; Desenvolvimento e gerenciamento de software.
- Assegurar que sejam aplicadas as boas práticas do COBIT 2019 ou versões superiores, e os normativos da família ISO /IEC 27000, em especial, quanto às normas ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013; 27002:2013; e, 27005:2019 (Gestão de Riscos Cibernéticos);
- A ANPD poderá alterar processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização, cabendo à Contratada se adaptar;
- Alterações que possam impactar a rotina de trabalho serão acompanhadas de um período de adaptação de 30 (trinta) dias pela Contratada, desde que seja previamente acordado junto à ANPD;
- O período de adaptação não se aplica a processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização implementados pela própria Contratada.

7.13. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade (Definem as regras associadas à segurança da informação para uso da solução)

7.13.1. Observar conformidade com o seguinte arcabouço legislativo:

- Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação;
- Instrução Normativa (IN) GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020 e suas normas complementares - Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da Administração Pública Federal;
- Instrução Normativa (IN) GSI/PR nº 3, de 28 de maio de 2021 e suas normas complementares - Dispõe sobre os processos relacionados à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da Administração Pública Federal;
- Norma Complementar (NC) nº 05/IN01/DSIC/GSIPR- Disciplina a criação de Equipes de Tratamento e Respostas a Incidentes em Redes Computacionais - ETIR nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;
- Norma Complementar (NC) nº 08/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para Gerenciamento de Incidentes em Redes Computacionais nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;
- Norma Complementar (NC) nº 09/IN01/DSIC/GSIPR - (Revisão 02) Estabelece orientações específicas para o uso de recursos criptográficos em Segurança da Informação e Comunicações, nos órgãos ou entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta;
- Norma Complementar (NC) nº 12/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece diretrizes e orientações básicas para o uso de dispositivos móveis nos aspectos referentes à Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta;

- Norma Complementar (NC) nº 17/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece Diretrizes nos contextos de atuação e adequações para Profissionais da Área de Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal (APF);
- Norma Complementar (NC) nº 18/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para as Atividades de Ensino em Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal (APF);
- Norma Complementar (NC) nº 20/IN01/DSIC/GSIPR - (Revisão 01) Estabelece as Diretrizes de Segurança da Informação e Comunicações para Instituição do Processo de Tratamento da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta;
- Norma Complementar (NC) nº 21/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para o Registro de Eventos, Coleta e Preservação de Evidências de Incidentes de Segurança em Redes nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta;
- Norma Complementar (NC) nº 01/IN02/NSC/GSIPR - Disciplina o Credenciamento de Segurança de Pessoas Naturais, Órgãos e Entidades Públicas e Privadas para o Tratamento de Informações Classificadas.

7.13.2. Observar as recomendações das normas ABNT aplicáveis à Segurança da Informação (SI):

- ABNT NBR ISO 22301:2013 - Sistemas de gestão de continuidade de negócios;
- ABNT NBR ISO 22313:2015 - Orientações para uso da NBR 22301, no que tange à segurança e resiliência;
- ABNT NBR ISO 27031:2015 - Diretrizes para a prontidão e continuidade dos negócios de tecnologia da informação;
- ABNT NBR ISO 23081-1:2019 - Metadados para documentos de arquivo;
- ABNT NBR ISO/IEC 27037:2012 - Diretrizes para identificação, coleta, aquisição e preservação de evidência digital;
- ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 - Código de prática para controles de segurança da informação;
- ABNT NBR ISO/IEC 27014:2013 - Governança de segurança da informação;
- ABNT NBR 16167:2013 - Diretrizes para classificação, rotulação e tratamento da informação;
- ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 - Código de prática para controles de segurança da informação

7.13.3. Obedecer à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, considerando, principalmente:

- [...] art. 7º - O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:
 - [...] III - pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV desta Lei;
- [...] art. 26 - O uso compartilhado de dados pessoais pelo Poder Público deve atender a finalidades específicas de execução de políticas públicas e atribuição legal pelos órgãos e pelas entidades públicas, respeitados os princípios de proteção de dados pessoais elencados no art. 6º desta Lei. § 1º É vedado ao Poder Público transferir a entidades privadas dados pessoais constantes de bases de dados a que tenha acesso, exceto:
 - [...] IV - quando houver previsão legal ou a transferência for respaldada em contratos, convênios ou instrumentos. [...] § 2º Os contratos e convênios de que trata o § 1º deste artigo deverão ser comunicados à autoridade nacional.
- A Contratada deverá assinar Termo de Confidencialidade e seus funcionários alocados na prestação de serviços, o Termo de Ciência, conforme modelos disponibilizados pela ANPD;
- A Contratada deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da ANPD, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc;
- A Contratada deverá comunicar imediatamente à ANPD qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.
- A Contratada deverá seguir a Política de Segurança da Informação da ANPD, quando esta for publicada.
- A Contratada deverá realizar processo de gestão de riscos de Segurança da Informação (SI), informando-os nos relatórios mensais à ANPD.
- A Contratada deverá implementar processos de trabalho nos equipamentos e softwares que possibilitem a rastreabilidade das ações dos seus empregados, bem como das ações dos colaboradores (servidores e terceiros) da ANPD, por meio de trilhas de auditoria de SI.
- A Contratada deverá atuar na homologação dos softwares utilizados no âmbito da ANPD, de forma a garantir que são seguros e não oferecem riscos à infraestrutura de redes e de TI do MTP.
- A Contratada deverá garantir a segurança das informações da ANPD e se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido da ANPD no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal;
- Conforme legislação em vigor, a Contratada responderá caso ocorra divulgação ou uso de informação sigilosa a que tenha tido acesso em virtude do contrato;
- A Contratada se comprometerá a guardar sigilo absoluto por tempo indeterminado sobre quaisquer dados, informações, sistemas, softwares, documentos, especificações técnicas e comerciais, metodologias, inovações e demais informações da

contratante de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo sob qualquer pretexto divulgar, revelar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei.

7.13.4. A Contratada se compromete, em relação à Lei n.º 13.709/2018 (LGPD), ao seguinte:

- Adotar medidas para adequação de suas operações ao cumprimento das legislações de proteção de dados pessoais aplicáveis e das orientações emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), inclusive as fixadas na sua Política de Proteção de Dados Pessoais e demais normas e orientações;
- Manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar;
- Adotar medidas de segurança, técnicas, administrativas e organizacionais, adequadas para assegurar a proteção dos direitos dos titulares de dados pessoais;
- Orientar seus colaboradores, contratados ou prepostos de qualquer natureza sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD e daqueles assumidos neste instrumento, bem como a não divulgar indevidamente informações que envolvam dados pessoais a que tenham acesso;
- Apresentar todos os dados e as informações solicitados pela ANPD em relação ao tratamento de dados pessoais e/ou adotar as providências indicadas;
- Permitir e contribuir, sempre que necessário, para a realização de auditorias e inspeções relativas à proteção de dados pessoais, realizadas pela ANPD ou por ela designadas;
- Não subcontratar atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais, salvo com prévia autorização por escrito da ANPD e, nessa hipótese, exigir de subcontratados o cumprimento dos deveres decorrentes da LGPD e daqueles assumidos neste instrumento, permanecendo integralmente responsável por garantir a sua observância;
- Comunicar à ANPD, por escrito, em prazo razoável, qualquer incidente de segurança, tais como acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, com as informações previstas no § 1º do art. 48 da LGPD;
- Reparar os danos patrimonial, moral, individual e/ou coletivo causados a outrem pelo tratamento de dados pessoais, quando descumprir as obrigações da legislação de proteção de dados, quando não tiver seguido as instruções lícitas da ANPD e/ou quando não adotar as medidas de segurança previstas no art. 46 da LGPD;
- Encerrado o tratamento de dados pessoais pelas partes, nos termos do art. 15 da LGPD, eliminá-los, salvo nas hipóteses previstas no art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

7.14. Vistoria

- A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda-feira à sexta-feira, de 15h até 16h30.
- Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

7.15. Outros Requisitos Aplicáveis

Não há.

8. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

8.1. Quantitativo da Demanda

Grupo	Descrição dos Itens	Unidade	Quant. Mensal	Quantidade Prevista
-------	---------------------	---------	---------------	---------------------

Item 1 –1° e 2° Níveis - Serviço Técnico especializado ao atendimento ao usuário de TIC	Mês	1	24
--	-----	---	----

Grupo 1

Item 2 – 3° Nível - Serviço Técnico especializado de implantação, sustentação e gerenciamento da infraestrutura de TI	Mês	1	24
--	-----	---	----

8.2. Levantamento do Ambiente

Conforme relatado anteriormente, até 2022 a ANPD estava estruturalmente vinculada à Presidência da República, dependendo administrativa, fisicamente e tecnologicamente da infraestrutura daquele órgão. A partir de 2023, com a reestruturação dos órgãos no Governo Federal, houve a migração da Autoridade Nacional de Proteção de Dados para a estrutura do Ministério da Justiça e Segurança Pública, definindo o prazo limite de 31 de dezembro de 2023 para total independência administrativa do órgão, sendo prorrogado para 30 de junho de 2024, conforme Portaria Conjunta MJSP/ANPD 07 de 06 de dezembro de 2023.

Da análise do ambiente tecnológico, no momento de construção deste ETP, a ANPD ainda encontra-se dependente da infraestrutura e serviços de TI do MJSP, contendo um número mínimo de ativos para se conectar localmente, com previsão de crescimento conforme planejado no Plano Diretor de Tecnologia de TIC – PDTIC, da ANPD.

Segue tabela com recorte atual e a previsão de crescimento da infraestrutura de TI da ANPD:

	Atualmente	Previsão 2023/2024
Pessoal	153	233
Switches Acesso	5	9
Ativos de Rede Wifi	9	25
Desktops	110	190
Notebooks	45	45
Impressoras	4	8

Servidores Físicos	2	6
Switch CORE	0	1
Controladora Wifi	0	1
VOIP	82	190
E-mail corporativo	200	300
Storage	0	1
Ferramentas de Banco de Dados	0	3
Ferramenta de Backup	0	1
Firewall	0	2
Plataforma de Virtualização	0	4
Serviço de Diretório	0	2
Serviço de Autenticação	0	1
Serviço de Armazenamento e Compartilhamento de Arquivo	0	1
Correio Eletrônico (Próprio)	0	1
Link de Comunicação (Próprio)	0	1
Antivírus	0	1
Gerenciador de Certificados (próprio)	0	1

8.3. Levantamento do Histórico de Chamados

O levantamento a seguir se restringe às informações contabilizadas pelos atendimentos realizados pela empresa de suporte ao usuário de TI, coletados junto a ferramenta de controle denominada SATI, gerenciada pelo Ministério da Justiça, mas existe um grande número de atendimento não contabilizados em ferramenta, oriundo da equipe da CGTI da ANPD local. Tal realidade precisa ser levada em conta para não subdimensionar a demanda de atendimento aos usuários de TI da ANPD.

Segue planilha do período de março de 2023 a abril de 2024:

Mês	Incidente	Requisição	Total Geral
mar/23	2	17	19
abr/23	4	48	52
mai/23	3	83	86
jun/23	9	101	110
jul/23	8	74	82
ago/23	0	53	53
set/23	3	45	48
out/23	3	133	136
nov/23	2	36	38
dez/23	3	54	57
jan/24	2	67	69
fev/24	2	86	88
mar/24	2	72	74
abr/24	2	45	47

Total Geral	45	914	959
--------------------	-----------	------------	------------

Para uma melhor análise, segue planilha organizada por Grupo Solucionador para o período de março de 2023 a abril de 2024:

Grupo Solucionador	Incidente	Requisição	Total Geral
N1 - CENTRAL DE SERV	18	444	462
N2 - ATENDIMENTO	13	209	222
N3 - APLICAÇÕES	5	31	36
N3 - BANCO DE DADOS	1	40	41
N3 - MENSAGERIA	5	12	17
N3 - MICROSOFT	2	135	137
N3 - REDES	0	7	7
N3 - SEGURANÇA	0	20	20
N3 - SO WINDOWS	1	16	17
Total Geral	45	914	959

O recorte abaixo fornece a média de tempo gasto no atendimento dos Grupos Solucionadores dos meses de maio de 2023 a abril de 2024:

Grupo Solucionador	Tempo em horas/mês
N1	34:03
N2	48:11

N3 Aplicações	8:30
N3 Banco de Dados	9:12
N3 Segurança	4:41
N3 Redes	1:31
N3 Mensageria	3:28
N3 Microsoft	22:59
N3 Sistemas Operacionais	0:58

Conforme documento encaminhado pela Coordenação-Geral de Administração da ANPD, dos cenários apresentados, as contratações estão sendo conduzidas com a perspectiva de crescimento para 233 servidores em 2024, um crescimento de 52% em relação aos atuais 153 lotados no momento da realização deste ETP.

Entretanto, apesar destas estimativas de crescimento, existem várias demandas reprimidas, serviços não implantados e que irão carecer de amadurecimento quando estiverem no ambiente tecnológico da ANPD, desta forma, as seguintes questões foram levadas em consideração para as estimativas de esforço:

- As estimativas de N1 e N2 não contabilizam os atendimentos pelos servidores e estagiários da própria ANPD, cuja demanda é alta durante o expediente.
- As estimativas de N3 precisam ser analisadas considerando que a infraestrutura do Ministério da Justiça já está madura e não requer ações de ajustes corriqueiros.
- As estimativas de N3 não espelham os serviços que serão considerados como especialidades nesta contratação.
- As estimativas de N3 devem considerar implantação de toda a infraestrutura, que não existe hoje na ANPD, tanto de equipamentos, quanto serviços básicos da infraestrutura.
- As análises destas informações requerem ainda o entendimento que existe uma demanda reprimida na ANPD, aguardando sua infraestrutura própria, a medida que a previsão de crescimento, desenvolvimento e independência se ratificar, haverá uma aceleração no quantitativo de demandas e ainda nas especializações do nível N3, requerendo inclusive equipes para criação do ambiente e sustentação.

8.4. Estimativa do Esforço

Considerando as informações levantadas, tanto do quantitativo de demandantes, quanto dos equipamentos e serviços a serem implementados na infraestrutura de TI, para o cálculo de esforço, partiu-se, inicialmente, dos dados fornecidos pelo recente histórico de atendimento junto

ao MJSP, para prever a formação de equipes mínimas para atenderem os usuários de TI e também implantar, suportar e gerenciar a infraestrutura de TI.

8.4.1. Estimativas Suporte ao usuário de TI

Na estimativa de 1º e 2º níveis, basicamente fundamentou-se no histórico adquirido junto ao MJSP, a partir de 153 demandantes atualmente.

O suporte ao usuário, trata-se do ponto único de contato entre a CGTI e as outras áreas da ANPD, provendo atendimento e registro destes no sistema que irá gerenciar os chamados. Também é sua responsabilidade manter e suportar os ativos de microinformática, componentes de hardware, software, aplicativos e periféricos.

8.4.2. Estimativa de Gerenciamento da Infraestrutura

Na estimativa de 3º nível, estão sendo consideradas as contratações em andamento e a previsão da criação da infraestrutura básica, de acordo com o planejamento de aquisições e amadurecimento dos serviços a serem disponibilizados. Desta forma, esse tipo de serviço foi segmentado em áreas de especialidades para organização das demandas e grupos solucionadores:

- **Gerenciamento do Serviço de TI** – Garantir a execução dos processos ITIL, COBIT gestão dos projetos, acompanhamento e medição dos serviços, identificando os pontos relevantes para melhoria contínua dos processos. É também responsável pela operação, administração e configuração da ferramenta IGSM e pela criação de painéis de gerenciamento da infraestrutura, bem como dos processos de Service Desk, Catálogos de Serviço.
- **Sustentação de Infraestrutura para Aplicações** – Responsável pela operação da infraestrutura dos datacenters, servidores físicos, ambientes em nuvens e virtualizado, sustentação de ambiente com sistema operacional Windows Server e Linux e sustentação dos serviços como correio eletrônico, Active Directory, DNS, DHCP, System Center, NPS, Autoridade Certificadora, entres outros. Serão também responsáveis pela administração e suporte para os serviços de orquestração de aplicações, em especial orquestração de containers, e serviços de automação de infraestrutura.
- **Banco de Dados** - É responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica, administração de usuários, erros, e performance dos ambientes de Bancos de dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) da ANPD, quer seja banco de dados relacional, objeto-relacional e/ou NoSQL.
- **Conectividade e Comunicação** - É responsável pelas atividades de operação de infraestrutura de redes de comunicação incluindo equipamentos de rede LAN, MAN, WAN e Internet, SDWAN, otimizadores de tráfego e serviços básicos de rede. Serão também responsáveis pelas atividades de operação de infraestruturas e serviços de telefonia VoIP e de Videoconferência.
- **Segurança de TI** - É responsável pelas atividades de operação dos ativos que garantem ou monitoram a segurança da infraestrutura e serviços de TI, tais como firewalls, IDS, IPS e demais ferramentas de segurança em uso. Responsável também pela análise e tratativa de eventos de violação de segurança cibernética e de ativos de TI.

- **Monitoramento** – Responsável pelo acompanhamento de índices de alerta da infraestrutura, plano de comunicação, acionamento aos responsáveis técnicos e gerenciamento da ferramenta de monitoramento da infraestrutura de TI.

8.5. Quantitativo de Profissionais de Referência

Segue tabela com os perfis, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

Ref.	CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quantitativo	Grupo
1	3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação - Júnior	0,1	Suporte Técnico
2	3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação - Pleno	0,7	Suporte Técnico
3	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação - Sênior	0,1	Suporte Técnico
4	3132-20	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	1	Suporte Técnico
5	3132-20	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior	1	Suporte Técnico
6	2123-15	ASO-01	Administrador de sistemas operacionais - Júnior	0,05	Sustentação de Aplicações
7	2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais - Pleno	1	Sustentação de Aplicações
8	2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	0,1	Sustentação de Aplicações

9	2124-20	ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional - Júnior	4	Gerenciamento de Serviço
10	2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional - Pleno	0,4	Monitoramento
11	2124-20	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional - Sênior	0,2	Gerenciamento de Serviço
12	2123-5	ABD-01	Administrador de banco de dados – Júnior	0,05	Banco de Dados
13	2123-5	ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	0,25	Banco de Dados
14	2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	0,05	Banco de Dados
15	2124-10, 2123-10	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados - Pleno	1	Conectividade e Comunicação
16	2124-10, 2123-10	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	0,1	Conectividade e Comunicação
17	2123-20	ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	0,2	Segurança de TI
18	2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	1	Segurança de TI
19	1425-30	GERSUP	Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação	1	Suporte Técnico
20	2122-15	CLOUD-02	Especialista em Computação em Nuvem (Cloud) - Pleno	0,5	Gerenciamento de Serviço
21	2122-15	CLOUD-02	Especialista em Computação em Nuvem (Cloud) DEVOPS - Pleno	0,5	Gerenciamento de Serviço

22	GERINF	1	Gerenciamento de Serviço
1425-5, 1425-15	Gerente de infraestrutura de Tecnologia da Informação		

Para contratação, os perfis relacionados levam em consideração o que preconiza a Portaria SGD /MGI N°1070, de 01/06/2023, item 10, sobre o dimensionamento das necessidade, quanto ao levantamento do ambiente, histórico de chamados, previsões constantes no PAC, padrão esperado e planejamento dos serviços a serem implantados quanto a migração do MJSP, para infraestrutura própria.

A seguir é retratada explanação do levantamento da necessidade explicitado anteriormente.

8.5.1. Perfil Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação - Júnior

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade
78	68:16:00	4:52:34	0:13:18	0,03

Diante do histórico de atendimento dos últimos 14 (quatorze) meses para esse perfil, seria necessário 0,03 profissional.

Entretanto, tendo em vista o histórico, o fator de crescimento previsto de 1,52 de usuários e TIC, migração para uma infraestrutura nova não testada e ainda de vários chamados atendidos pelos servidores da própria ANPD não contabilizados, ampliamos para 0,1 profissional.

8.5.2. Perfil Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação - Pleno

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade
299	334:54:00	23:55:17	1:05:14	0,14

Diante do histórico de atendimento dos últimos 14 (quatorze) meses para esse perfil, seria necessário 0,14 profissional.

Entretanto, tendo em vista o histórico, o fator de crescimento previsto de 1,52 de usuários e TIC, migração para uma infraestrutura nova não testada e ainda de vários chamados atendidos pelos servidores da própria ANPD não contabilizados, ampliamos para 0,7 profissional.

8.5.3. Perfil Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação - Sênior

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade
85	73:33:00	5:15:13	0:14:20	0,03

Diante do histórico de atendimento dos últimos 14 (quatorze) meses para esse perfil, seria necessário 0,03 profissional.

Entretanto, tendo em vista o histórico, o fator de crescimento previsto de 1,52 de usuários e TIC, migração para uma infraestrutura nova não testada e ainda de vários chamados atendidos pelos servidores da própria ANPD não contabilizados, ampliamos para 0,1 profissional.

8.5.4. Perfil Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade
116	233:41:00	16:41:30	0:45:31	0,09

Diante do histórico de atendimento dos últimos 14 (quatorze) meses para esse perfil, seria necessário 0,09 profissional.

Apesar da média e dos fatores de crescimento previsto para o ambiente em questões de demandantes novos e infraestrutura que requererá ampliação do atendimento, o serviço previsto para este perfil será presencial nas dependências da ANPD, sendo assim, definimos o quantitativo em 1 profissional para esse perfil.

8.5.5. Perfil Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade
37	383:30:00	27:23:34	1:14:42	0,16

Diante do histórico de atendimento dos últimos 14 (quatorze) meses para esse perfil, seria necessário 0,16 profissional.

Apesar da média e dos fatores de crescimento previsto para o ambiente em questões de demandantes novos e infraestrutura que requererá ampliação do atendimento, o serviço previsto para este perfil será presencial nas dependências da ANPD, sendo assim, definimos o quantitativo em 1 profissional para esse perfil. Vale salientar que existe uma demanda reprimida na ANPD, aguardando sua infraestrutura própria prevista para até 30/06/2024.

8.5.6. Perfil Administrador de sistemas operacionais - Júnior

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade
14	17:04:00	1:13:09	0:03:19	0,01

Diante do histórico de atendimento dos últimos 14 (quatorze) meses para esse perfil, seria necessário 0,01 profissional.

Apesar da média, existe uma previsão de aumento de demanda de até 5 vezes a atual. Esse perfil auxiliará na implantação e sustentação do ambiente quanto aos sistemas operacionais Windows Server e Linux, de serviços como correio eletrônico, Active Directory, DNS, DHCP, System Center, NPS, Autoridade Certificadora, entres outros, todos estes são itens previstos no planejamento 2023/2024. A demanda atual, não reflete a realidade, pois espelham chamados na infraestrutura já madura do MJSP.

Desta forma, a previsão necessária é de 0,05 profissional.

8.5.7. Perfil Administrador de Sistemas Operacionais - Pleno

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade
119	285:27:00	20:23:21	0:55:36	0,12

Diante do histórico de atendimento dos últimos 14 (quatorze) meses para esse perfil, seria necessário 0,12 profissional.

Apesar da média, esse perfil auxiliará na implantação e sustentação do ambiente quanto aos sistemas operacionais Windows Server e Linux, de serviços como correio eletrônico, Active Directory, DNS, DHCP, System Center, NPS, Autoridade Certificadora, entres outros, todos estes são itens previstos no planejamento 2023/2024. A demanda atual, não reflete a realidade, pois espelham chamados na infraestrutura já madura do MJSP.

Desta forma, a previsão necessária é de 1 profissional pela necessidade permanente de monitoramento.

8.5.8. Perfil Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade
21	32:51:00	2:20:47	0:06:24	0,02

Diante do histórico de atendimento dos últimos 14 (quatorze) meses para esse perfil, seria necessário 0,02 profissional.

Apesar da média, existe uma previsão de aumento de demanda de até 5 vezes a atual. Esse perfil será responsável pela implantação e sustentação do ambiente quanto aos sistemas operacionais Windows Server e Linux, de serviços como correio eletrônico, Active Directory, DNS, DHCP, System Center, NPS, Autoridade Certificadora, políticas e scripts, dentre outros, todos estes são itens previstos no planejamento 2023/2024. A demanda atual, não reflete a realidade, pois espelham chamados na infraestrutura já madura do MJSP.

Desta forma, a previsão necessária é de 0,1 profissional.

8.5.9. Perfil Analista de suporte computacional - Júnior

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade
9	10:24:00	0:44:34	0:02:02	0,01

Diante do histórico de atendimento dos últimos 14 (quatorze) meses para esse perfil, seria necessário 0,01 profissional.

Este perfil estará diretamente envolvido com o monitoramento da infraestrutura, contemplando a ilha de monitoramento 24x7, acompanhando alertas, plano de comunicação, acionamento de responsáveis técnicos e gerenciamento das ferramentas para o monitoramento e ações pontuais conforme planos de ação

Não havendo histórico em relação a esta execução, e ainda se tratando de uma execução de monitoramento 24x7, feriados e finais de semana, o cálculo muda, sendo necessário funcionamento em turnos 12/36h.

Desta forma, a previsão necessária é de 4 profissionais.

8.5.10. Perfil Analista de suporte computacional - Pleno

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade
41	98:29:00	7:02:04	0:19:11	0,04

Diante do histórico de atendimento dos últimos 14 (quatorze) meses para esse perfil, seria necessário 0,04 profissional.

Apesar da média, este perfil auxiliará no gerenciamento do datacenter e os servidores físicos instalados, máquinas virtuais, nuvem, todos estes são itens previstos no planejamento 2023 /2024. A demanda atual, não reflete a realidade, pois espelham chamados na infraestrutura já madura do MJSP.

Desta forma, a previsão necessária é de 0,4 profissional.

8.5.11. Perfil Analista de suporte computacional - Sênior

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade
3	58:51:00	4:12:13	0:11:28	0,02

Diante do histórico de atendimento dos últimos 14 (quatorze) meses para esse perfil, seria necessário 0,02 profissional.

Apesar da média, a previsão de aumento da demanda é de até 10 vezes a atual. Esse perfil fará o gerenciamento do datacenter e dos servidores físicos instalados, máquinas virtuais, nuvem, todos estes são itens previstos no planejamento 2023/2024. A demanda atual, não reflete a realidade, pois espelham chamados na infraestrutura já madura do MJSP.

A partir da migração, esta equipe fará a implantação de novos serviços e equipamentos, demandando mais tempo em atendimentos, solicitações, sustentação, gerenciamento e implantação.

Desta forma, a previsão necessária é de 0,2 profissional.

8.5.12. Perfil Administrador de banco de dados - Júnior

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade
----------------------	--------------------	------------------	------------------	-------------------

2	3:26:00	0:14:43	0:00:40	0,01
---	---------	---------	---------	------

Diante do histórico de atendimento dos últimos 14 (quatorze) meses para esse perfil, seria necessário 0,01 profissional.

Apesar da média, a previsão de aumento da demanda é de até 5 vezes a atual. Esse perfil fará as atividades de operação e assessoria técnica, administração de usuários, erros, e performance de Banco de Dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) da ANPD, contemplando a migração das bases de dados de serviços e sistemas alocados na infraestrutura do MJSP.

Desta forma, a previsão necessária é de 0,05 profissional

8.5.13. Perfil Administrador de banco de dados - Pleno

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade
38	124:14:00	8:52:26	0:24:12	0,05

Diante do histórico de atendimento dos últimos 14 (quatorze) meses para esse perfil, seria necessário 0,05 profissional.

Apesar da média, a previsão de aumento da demanda é de até 5 vezes a atual. Esse perfil fará as atividades de operação e assessoria técnica, administração de usuários, erros, e performance de Banco de Dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) da ANPD, contemplando a migração das bases de dados de serviços e sistemas alocados na infraestrutura do MJSP.

Desta forma, a previsão necessária é de 0,25 profissional.

8.5.14. Perfil Administrador de banco de dados - Sênior

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade
1	1:20:00	0:05:43	0:00:16	0,01

Diante do histórico de atendimento dos últimos 14 (quatorze) meses para esse perfil, seria necessário 0,01 profissional.

Apesar da média, a previsão de aumento da demanda é de até 5 vezes a atual. Esse perfil fará as atividades de operação e assessoria técnica, administração de usuários, erros, e performance de Banco de Dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) da ANPD,

contemplando a migração das bases de dados de serviços e sistemas alocados na infraestrutura do MJSP.

Desta forma, a previsão necessária é de 0,05 profissional

8.5.15. Perfil Analista de redes e de comunicação de dados - Pleno

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade
4	14:46:00	1:03:17	0:02:53	0,01

Diante do histórico de atendimento dos últimos 14 (quatorze) meses para esse perfil, seria necessário 0,01 profissional.

Apesar deste quantitativo este perfil estará diretamente envolvido as atividades de operação de infraestrutura de redes e comunicação, incluindo equipamentos, telefonia VOIP e Videoconferência. Está em andamento contratações de Telefonia VOIP e Vídeo Conferência, contratações em andamento, além de haver necessidade de monitoramento contínuo.

Desta forma, a previsão necessária será de 1 profissional.

8.5.16. Perfil Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade
3	6:29:00	0:27:47	0:01:16	0,01

Diante do histórico de atendimento dos últimos 14 (quatorze) meses para esse perfil, seria necessário 0,01 profissional.

Apesar do valor, a previsão de aumento da demanda é de até 10 vezes a atual. Esse perfil fará as atividades de operação de infraestrutura de redes e comunicação, incluindo equipamentos, telefonia VOIP e Videoconferência. Está em andamento contratações de Telefonia VOIP e Vídeo Conferência o que demandará maiores esforços que os atuais.

Desta forma, a previsão necessária é de 0,1 profissional.

8.5.17. Perfil Administrador em segurança da informação - Júnior

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade

14	46:48:00	3:20:34	0:09:07	0,02
----	----------	---------	---------	------

Diante do histórico de atendimento dos últimos 14 (quatorze) meses para esse perfil, seria necessário 0,02 profissional.

Apesar da média, a previsão de aumento da demanda é de até 10 vezes a atual. Esse perfil fará as atividades de segurança de ativos da infraestrutura e de serviços.

Desta forma, a previsão necessária é de 0,2 profissional.

8.5.18. Perfil Administrador em segurança da informação – Sênior

Quant Chamado	Tempo Total	Tempo Mês	Tempo Dia	Quantidade
4	13:42:00	0:58:43	0:02:40	0,01

Diante do histórico do único mês com atendimento, seria necessário 0,1 profissional.

Apesar da média, esse perfil fará as atividades de segurança de ativos da infraestrutura e de serviços. Há de se levar em conta que a ANPD se torna um importante agente quanto à segurança de dados, requerendo maior atenção na questão da segurança do ambiente e das informações, requerendo monitoramento constante quanto a tentativas de invasões e proteção contra vazamento de informações sensíveis.

Desta forma, a previsão necessária é de 1 profissional.

8.5.19. Perfil Especialista em Computação em Nuvem - Pleno

Não existem dados para analisar historicamente este item, tendo em vista se tratar de uma prestação de serviços ligado diretamente à infraestrutura da ANPD.

Este perfil estará diretamente envolvido com a nova contratação de Nuvem prevista no Planejamento, conforme análise das ações no Plano Diretor de Tecnologia da Informação para 2024, contratação em andamento.

Desta forma, a previsão necessária será de 0,5 profissional.

8.5.20. Perfil Especialista em Computação em Nuvem - Pleno

Não existem dados para analisar historicamente este item, tendo em vista se tratar de uma prestação de serviços ligado diretamente à infraestrutura da ANPD.

Este perfil estará diretamente envolvido com a nova contratação de Nuvem e DevOps para o ambiente de desenvolvimento, conforme análise das ações no Plano Diretor de Tecnologia da Informação para 2024, contratação em andamento.

Desta forma, a previsão necessária será de 0,5 profissional.

8.5.21. Perfil Gerente de suporte técnico de Tecnologia da Informação

Esse perfil não existe na estrutura de prestação de serviço.

Trata-se de um papel importante na administração do Atendimento aos usuários e Central de Serviços, na implantação dos processos de serviço e gerenciamento da equipe de atendimento.

Desta forma, a previsão necessária será de 1 profissional.

8.5.22. Perfil Gerente de infraestrutura de Tecnologia da Informação

Esse perfil não existe na estrutura de atendimento e sustentação.

Trata-se de um papel importante na administração dos Serviços de Suporte à Infraestrutura, gerenciando todos os perfis de 3º nível previstos nesta contratação.

Desta forma, a previsão necessária será de 1 profissional.

9. Levantamento de soluções

9.1. Necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas (IN SGD/ME nº 94/2022, Art. 11, inciso II, alínea a)

Foram objetos de análise os projetos realizados por outros órgãos da Administração pública, entretanto não existe nenhuma contratação que contenha as particularidades da ANPD, como o fato de ainda não ter infraestrutura própria e cujo histórico não retrata, fidedignamente, a real demanda do ambiente, cujo crescimento é previsto como exponencial, por ser uma empresa nova e com grande projeção.

De qualquer forma, segue relação de contratações com o mesmo objeto em órgãos da Administração Pública Federal que utilizamos neste estudo:

ID	Objeto	Órgão	Pregão	Uasg
1	Pregão Eletrônico - Contratação, em lote único, de empresa especializada na prestação de serviços continuados de Gestão de Infraestrutura de TI, Central de Suporte e Serviços Remoto, Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC - Network Operations Center) e Operação de infraestrutura, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas.	PROCURADORIA GERAL DA FAZENDA NACIONAL/DF	00002/2022	170008
2	Contratação de Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo operação de infraestrutura de TIC e atendimento ao usuário de TIC	AGENCIA NACIONAL DO CINEMA - PR	00003/2023	203003
3	Contratação de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC e serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC	HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MULLER	00014/2023	155019

4	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), Serviços Especializados de Atendimento ao Usuário, bem como o suporte, sustentação e operação da infraestrutura do Núcleo de Tecnologia da Informação	SUPERINTENDENCIA REG.DEP.POLICIA FEDERAL - AC	00001 /2023	200380
---	---	---	----------------	--------

9.2. As alternativas do mercado (IN SGD/ME nº 94/2022, Art. 11, inciso II, alínea b)

Prestadoras	Soluções	Modelo de Prestação
<ul style="list-style-type: none"> · Mindworks Informática LTDA. · Ibrowse - Consultoria & Informatica LTDA · Global Web Outsourcing do Brasil S.A. · Connectcom Teleinformática Comercio e Serviços LTDA · Central IT Tecnologia da Informação LTDA. · Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S/A. · BY Information Technology Solutions EIRELI. · Algar Tecnologia e Consultoria S.A. · Cast Informática S/A. CDS Informática LTDA. · CPD Consultoria, Planejamento e Desenvolvimento de Sistemas · CPM Braxis Outsourcing S/A · CTIS Tecnologia S/A · Hepta Tecnologia e Informática LTDA. · Indra Brasil Soluções e Serviços Tecnológicos S/A. · IOS Informática, · Organização e Sistemas LTDA. · Tecnisys Informática e Assessoria Empresarial LTDA. · VERT Soluções em Informática LTDA. · Global Hitts. Memora Processos Inovadores 	<ul style="list-style-type: none"> · Service Desk · Central de Atendimento ao Usuário · Suporte ao Usuário · Suporte à microinformática 	<ul style="list-style-type: none"> · Por Valor Estimado · Por nº de chamados atendidos · Por Unidade de Serviço Técnico - UST · Por Posto de Trabalho · Por Itens de Configuração

9.3. A existência de softwares disponíveis conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, e suas atualizações (IN SGD/ME nº 94/2022, Art. 11, inciso II, alínea c)

Não se aplica ao contexto deste Estudo Técnico Preliminar, pois a contratação a ser adquirida não fará uso de certificados digitais.

9.4. Os diferentes modelos de prestação do serviço (IN SGD/ME nº 94/2022, Art. 11, inciso II, alínea f)

Modelo de Prestação de Serviço	Descrição
Presencial	Os profissionais que prestam os serviços ficam alocados fisicamente nas dependências do órgão.
Remoto	Os profissionais que prestam os serviços não ficam alocados fisicamente nas dependências do órgão. Toda execução das atividades técnicas é realizada remotamente através de uma conexão controlada e segura. Geralmente, esses profissionais atendem a mais de um órgão de forma simultânea.
Híbrido	No modelo híbrido, algumas atividades são realizadas de forma presencial e outras, remotamente.

9.5. Os diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes (IN SGD/ME nº 94/2022, Art. 11, inciso II, alínea g)

Este tópico não se aplica ao estudo técnico para soluções de Service Desk.

9.6. A possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço (IN SGD/ME nº 94/2022, Art. 11, inciso II, alínea h)

A contratação que se pretende já se caracteriza como prestação de serviço.

9.7. A ampliação ou substituição da solução implantada (IN SGD/ME nº 94/2022, Art. 11, inciso II, alínea i)

A solução pretendida visa implantar e sustentar a infraestrutura da ANPD que hoje não existe, substituindo o contrato de atendimento do MJSP que dá suporte enquanto a ANPD depende de sua infraestrutura.

9.8. As diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento (IN SGD/ME nº 94/2022, Art. 11, inciso II, alínea i)

Métrica de prestação do serviço	Métrica de pagamento
Nível Mínimo de Serviço	Modelo baseado em remuneração mensal previamente estipulada, independentemente da quantidade de chamados, com o estabelecimento obrigatório de Níveis Mínimos de Serviços - NMS e incidência de reduções e descontos no caso e descumprimento dos mesmos.
Chamados atendidos	O pagamento é realizado em função da quantidade de chamados (requisições de serviço ou incidentes) abertos pelos usuários em um mês. Dessa forma, o pagamento reflete o valor do chamado multiplicado pelo quantitativo de chamados executados durante o mês, observando-se um limite contratual de chamados que podem ser demandados pela Contratante.

Unidade de Serviço Técnico	Solução em que o pagamento é variável, ou seja, conforme a quantidade de serviços realizados e calculados individualmente através de métricas (como Unidade de Serviço Técnico - UST ou similares).
Posto de Trabalho	A remuneração é por postos de trabalho, configurado como alocação de mão de obra (BodyShop), ou seja, de acordo com a quantidade de profissionais.

9.9. Identificação das Soluções

ID	Descrição da solução (ou cenário)
1	Execução de serviços técnicos pelos próprios servidores lotados na CGTI
2	Contratar empresa com pagamento por Valor Fixo Mensal
3	Contratar empresa com pagamento por Chamados Atendidos
4	Contratar empresa com pagamento por Unidade de Serviço Técnico
5	Contratar empresa com pagamento por Posto de Trabalho
6	Contratação com pagamento por Itens de Configuração

10. Análise comparativa de soluções

10.1. Solução 1 - Execução de serviços técnicos pelos servidores da ANPD

Solução onde os serviços seriam executados pelos próprios analistas lotados na Coordenação-Geral de TI da ANPD.

VANTAGENS	DESVANTAGENS
<ul style="list-style-type: none"> · Parte da equipe já detém conhecimento do ambiente e dos Serviços de TI existentes; · Qualidade dos serviços prestados; · Detém o conhecimento técnico no órgão. 	<ul style="list-style-type: none"> · Não está aderente às diretrizes do Governo Federal, em especial à Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 01 de junho de 2023; · Equipe técnica insuficiente para a quantidade de demandas; · Não existe no quadro profissionais capacitados para todas as atividades; · Não existe a previsão de profissionais com nível técnico em informática, somente analistas; · Não possui capacidade de atendimento da nova demanda da ANPD; · Necessidade de capacitação da equipe em tecnologias específicas.

10.2. Solução 2 - Contratar empresa com pagamento por Valor Fixo Mensal

Visa garantir o atendimento tempestivo às demandas dos usuários em relação ao ambiente de TI, as quais, embora não podendo ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de necessidades imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções, podem ser estimadas com base no histórico de atendimentos, bem como no tamanho do parque computacional e na quantidade de usuários que serão atendidos. Sendo exigida a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, dimensionadas de forma compatível com a demanda estimada para cumprimento dos SLA estipulados. Desta feita, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento do serviço, e os valores efetivamente pagos calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços.

Este modelo de contratação é feito pelo regime de serviço, com a inclusão de níveis de serviço, de forma que, caso a empresa contratada não apresente os resultados desejados, serão aplicados redutores ao pagamento (glosas) e possíveis sanções. Além disso, a contratação prevê que a empresa contratada crie e mantenha diversas bases de informação sobre os serviços prestados e emita relatórios periódicos.

Desta forma, o modelo ajuda na redução do esforço de fiscalização e privilegia o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante. Vale destacar que o serviço de operação de infraestrutura de tecnologia da informação é o ponto de apoio a disponibilidade dos sistemas, propiciando, também, o suporte necessário para solução dos problemas de primeiro e segundo níveis relativos aos produtos e serviços disponíveis na rede, garantindo qualidade, disponibilidade e melhor desempenho no uso da tecnologia da informação. No caso específico dos serviços técnicos de operação da infraestrutura de tecnologia da informação, estes também se circunscrevem na modalidade de serviços de cunho continuado e que exigem níveis específicos de especialização, porquanto envolvem análise, métricas, documentação, manutenção e suporte; deles depende o pleno funcionamento dos recursos computacionais físicos (servidores, storage, switches de rede, robô de backup, firewall etc) e dos aplicativos (sistemas, servidores de aplicação, banco de dados, backup, antivírus e outros) que suportam as atividades do órgão.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> · Este modelo de contratação leva em consideração os serviços comumente utilizados para operação da infraestrutura de tecnologia da informação, cuja informação para o dimensionamento do esforço está claramente disponível. · Este modelo traz a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços de disponibilidade de sistemas e tempo de atendimento dos chamados incentivando na prestação rápida, eficiente e ininterrupta de serviços, que por sua vez, trazem excelência no acesso aos recursos e serviços de rede e sistemas da Administração Pública Federal. Isso confere agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços. · Não há necessidade de negociação de atividades rotineiras utilizadas para a atendimento aos usuários, como em modelos integralmente com UST, pois as atividades são especificadas pela contratada com o objetivo de manter a disponibilidade e agilidade na prestação dos serviços. · Esta forma a remuneração está vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço. · Ainda, visa uma melhor dinâmica operacional na execução dos serviços pela empresa contratada a partir da quantificação do grau de qualidade desejado, vinculando o pagamento da parcela contratual ao índice de desempenho alcançado, ou seja, ao atendimento dos níveis de serviços estipulados. · Os indicadores estabelecidos neste modelo de contratação estão conectados com o que é importante e crítico de ser monitorado e avaliado, diminuindo o esforço e melhorando a atenção dos gestores naquilo que é relevante. 	<ul style="list-style-type: none"> · Este modelo é associado ao ambiente tecnológico atual e eventuais alterações de grande magnitude podem provocar um desequilíbrio na relação contratual. · Este modelo pode não prever a inclusão de novas tecnologias, novos produtos ou serviços, tendo em vista a observância e obediência, por parte da empresa contratada, ao catálogo de serviços definido. · Este modelo de contratação pode dificultar ou inviabilizar o dimensionamento de novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura, pois não há remuneração pelo fator proporcional ao esforço aplicado, como no modelo UST. · Este modelo dificulta o equilíbrio contratual, na medida em que não é possível prever a extensão, tamanho e quantidade dos chamados que podem ser demandados ao longo da vigência contratual.

10.3. Solução 3 – Contratar empresa com pagamento por Chamados Atendidos

Esse modelo pressupõe a contratação de apenas uma empresa para atendimento às solicitações de operação de infraestrutura de TI, sendo que a remuneração se efetivará a partir de pagamentos aos chamados técnicos registrados e solucionados pela empresa contratada, com critérios de complexidade, qualidade, prazo e qualificações previamente estabelecidos.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> · Através deste modelo de contratação serão remunerados somente os serviços efetivamente prestados. Esse modelo incentiva a construção e manutenção de um catálogo de serviços com a descrição das métricas aplicadas em cada serviço /atividade. · Paga-se o proporcional aos serviços entregues ou consumidos, considerando os Níveis de Serviço atingidos; · Ônus da gestão de pessoas é da Contratada; · Desenho da equipe a cargo da Contratada com base em expertise de mercado; · Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados; · Nestes contratos, os serviços, produtos ou artefatos são valorados em função de sua complexidade, para a qual foram criados níveis proporcionais de esforços, bem como da competência profissional necessária à sua consecução; 	<ul style="list-style-type: none"> · As mesmas citadas para a contratação baseada em Unidade de Serviço Técnico - UST; · Mudança de cultura; · Exigência de um alto nível de maturidade da ANPD; · Elevado nível de esforço na fiscalização técnica do contrato; · Necessidade de futura parametrização da ferramenta de gestão de serviços para cálculos de reduções; · Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado; · Burocratização nos atendimentos, tendo em vista que qualquer atividade obrigatoriamente será cobrada pela empresa; · Necessidade de Catálogo serviço com detalhamentos a nível de tarefas, subtarefas etc; · Dificuldade em mensurar chamados que podem vir a ser transformados em várias atividades.

10.4. Solução 4 - Contratar empresa com pagamento por Unidade de Serviço Técnico - UST

Nesse modelo são definidas previamente todas as atividades de TI a serem executadas, os resultados esperados, padrões de qualidade exigidos, procedimentos e qualificações para execução em conformidade com os adotados pela organização, cabendo à Contratada cumprir as atividades solicitadas dentro do esforço estimado. Em suma, propõe-se a contratação de serviços por produtos padronizados pela área técnica responsável, como ocorre em linhas de produção em série, os quais deverão ser executados segundo um nível mínimo de capacitação técnica e entregues nos padrões de qualidade assumidos.

Esta forma de remuneração emprega o conceito da contratação de serviço por demanda, e não de mão-de-obra, e está configurada como contratação de resultados a serem alcançados através de atividades, padrões e métricas. Nesse tipo de contratação há total desvinculação do conceito de postos de trabalho ou de qualquer outra associação que guarde relação direta com os empregados da contratada, seja pelo estabelecimento de carga horária, como a contratação por homem/hora, ou por outros métodos apurados com base em métricas exclusivamente criadas sobre pessoas. O serviço por demanda pode ser entendido como o uso de uma quantidade de serviços alocada em um intervalo definido de tempo para atender a um objetivo específico. É uma forma de contratação que estabelece o “quanto”, “quando” e “quem” realizará o serviço, bem como os padrões de qualidade e aceitação dos produtos gerados.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> · Paga-se o proporcional aos serviços entregues ou consumidos, considerando os Níveis de Serviço atingidos; · Ônus da gestão de pessoas é da Contratada; · Desenho da equipe a cargo da Contratada com base em expertise de mercado; · Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados; · Nestes contratos, os serviços, produtos ou artefatos são valorados em função de sua complexidade, para a qual foram criados níveis proporcionais de esforços, bem como da competência profissional necessária à sua consecução; 	<ul style="list-style-type: none"> · Mudança de cultura; · Exigência de um alto nível de maturidade da ANPD; · Elevado nível de esforço na fiscalização técnica do contrato; · Necessidade de futura parametrização da ferramenta de gestão de serviços para cálculos de reduções; · Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado; · Burocratização nos atendimentos, tendo em vista que qualquer atividade obrigatoriamente será cobrada pela empresa; · Necessidade de Catálogo serviço com detalhamentos a nível de tarefas, subtarefas etc; · Dificuldade em mensurar chamados que podem vir a ser transformar em várias atividades.

10.5. Solução 5 - Contratar empresa com pagamento por Posto de Trabalho

Solução em que a remuneração é feita unicamente em virtude da quantidade de postos de serviço, conhecido também como alocação de mão de obra (BodyShop), ou seja, é a contratante quem determina a quantidade de profissionais que devem atuar e paga pelos mesmos. Atualmente é um modelo que está em desuso. Esse modelo pressupõe a contratação de uma empresa para intermediação do contrato de trabalho de terceirizados em número e remuneração estipulados pela contratante, sendo que a disputa entre as empresas contratadas se dá apenas na margem de lucro que a empresa auferirá dos salários e custos trabalhistas de cada um dos funcionários contratados.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> · A ANPD define o quantitativo de profissionais necessários conforme sua necessidade; · Ônus da gestão de pessoas é da Contratada; · Todos os encargos e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais são de responsabilidade da Contratada. 	<ul style="list-style-type: none"> · Lucro pela incompetência, a empresa contratada irá retirar seu lucro, independentemente da qualidade do serviço prestado. · A impessoalidade na relação entre os funcionários da empresa e os fiscais do contrato poderá ser abalada, já que os gestores dos funcionários serão os fiscais do contrato. · Caso a demanda de serviços aumente, não será possível aumentar o número de funcionários para absorver os novos serviços. · Remuneração não vinculada à produtividade. Possibilidade de se pagar por recursos ociosos. · Contratos de serviços de TI remuneradas pela disponibilidade de mão de obra são conflitantes com o princípio da eficiência, entre

<p>· outros preceitos legais, visto que estimulam o fornecedor a consumir mais horas remuneradas de trabalho do que seria necessário para alcançar o resultado contratado, o que é ineficiente e antieconômico.</p> <p>· Esse problema foi denominado “paradoxo do lucro incompetência”, descrito originariamente no Voto condutor do Acórdão 1.558/2003- TCU-Plenário.</p>

10.6. Solução 6 – Contratar empresa com pagamento por Itens de Configuração

Modelo adotado quando a Contratante identifica seus itens de configuração de ativos e paga pela disponibilidade do serviço. Com o volume de ativos identificado, atribui-se pesos de complexidade e com isso chega-se a um volume de itens a serem mantidos por mês, tendo como fator predominante o tamanho do parque tecnológico.

Vantagens	Desvantagens
<p>· Possibilidade de aumentar ou diminuir a demanda por serviços profissionais especializados em caso de aumento ou diminuição do parque computacional.</p>	<p>· Dificuldade em definir parâmetros para estima do valor mensal a ser pago para a empresa contratada na manutenção de cada item de configuração.</p>

10.7. O quadro abaixo exibe uma comparação com base nas Políticas, Modelos e Padrões de Governo (alínea "d", inciso II, Art. 11, da IN SGD/ME nº 94/2022):

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
<p>A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?</p>	1	x		
	2	x		
	3	x		
	4	x		
	5	x		
	6			
	1			x
	2			x

A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	3			x
	4			x
	5			x
	6			
A Solução é composta por software livre ou software público?	1			x
	2			x
	3			x
	4			x
	5			x
	6			
A Solução é composta por software livre ou software público?	1			x
	2			x
	3			x
	4			x
	5			x
	6			
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?	1			x
	2			x
	3			x
	4			x

	5			x
	6			x
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil?	1			x
	2			x
	3			x
	4			x
	5			x
	6			x

11. Registro de soluções consideradas inviáveis

SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO DA ALTERNATIVA OU CENÁRIO IDENTIFICADO	JUSTIFICATIVA
1	Execução de serviços técnicos pelos servidores da ANPD	<p>Pelo fato de não ter celebrado concurso para seus quadros de servidores, a ANPD conta com requisições de servidores de outros órgãos para formar suas equipes, não dispondo de quantitativo mínimo para assumir responsabilidades de gestão, governança, fiscalização e gestão de contratos, suporte, implantação, atendimento aos usuários e contratação. Hoje a equipe conta com 8 pessoas: Coordenador-Geral de TIC, Coordenador de Infraestrutura, Chefe de Divisão de Desenvolvimento, três servidores em governança e contratação, dois servidores em desenvolvimento e um em infraestrutura.</p> <p>Nesse contexto, é impossível que os servidores cumpram suas principais obrigações com gestão, controle e governança, caso tenham que se dedicar ao atendimento aos usuários, inviabilizando também focar na estratégia da ANPD, não desenvolvendo o planejamento necessário para cumprir seu papel no órgão.</p> <p>Além disso, o custo necessário para montar uma equipe de servidores suficiente para assumir todas estas demandas seria superior à contratação de empresa para prestar esse serviço. Inclusive imaginando questões de afastamentos legais, faltas justificadas ou não, tudo isso geraria prejuízo pela vacância ocasionada sem reposição imediata, o que é oferecido em caso de contratação.</p> <p>Hoje, a ANPD tem a visão que o quadro de servidores, assumam posições de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TI, consoantes com o disposto no Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, especificamente em seus §§ 7º e 8º de seu art. 10.</p>

		<p>E ainda, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 15 de 1º Junho de 2023, art. 2º, "A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos".</p> <p>Ademais, reproduz-se aqui parte do art. 3º desta mesma Portaria: "Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.</p> <p>Parágrafo único. Os órgãos e entidades poderão utilizar outros modelos de contratação desde que devidamente justificado pela área técnica proponente, comunicado via Ofício e aprovado previamente pela Secretaria de Governo Digital – SGD."</p> <p>Diante do exposto, essa solução foi considerada como inviável, não se enquadrando no disposto na respectiva Portaria.</p>
<p>3</p>	<p>Contratar nova empresa com pagamento por Chamados Atendidos</p>	<p>Neste modelo, o pagamento se faz mediante quantitativo, complexidade, qualidade e qualificações quanto aos chamados atendidos, configurando um risco quanto ao conflito de interesse, uma vez que não haverá interesse no amadurecimento do ambiente, uma vez que há a necessidade de aumentar o quantitativo de chamados.</p> <p>O TCU, no Acórdão nº 916/2015 – Plenário, processo TC 014.815.2014-1, Sessão Ordinária de 22/4/2015, analisa o uso de métricas desta natureza para contratação e remuneração como serviços que não geram qualquer produto ou serviço passivo de serem aferidos, impossibilitando contestação ou verificação pelo contratante.</p> <p>E ainda, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 15 de 1º Junho de 2023, art. 2º, "A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos".</p> <p>Ademais, reproduz-se aqui parte do art. 3º desta mesma Portaria: "Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.</p> <p>Parágrafo único. Os órgãos e entidades poderão utilizar outros modelos de contratação desde que devidamente justificado pela área técnica proponente, comunicado via Ofício e aprovado previamente pela Secretaria de Governo Digital – SGD."</p> <p>Diante do exposto, essa solução foi considerada como inviável, não se enquadrando no disposto na respectiva Portaria.</p>
		<p>Neste modelo, cada item previsto no catálogo de serviço tem um valor em unidades de serviço. O foco é estimar o esforço das atividades, correlacionando sua complexidade com outras semelhantes.</p> <p>O modelo de contratação por UST, foi analisado pelo Plenário do TCU, conforme Acórdão 1508/2020, Processo: TC 022.253/2019-0, Sessão: 10/6/2020, Secom – SG/pn, onde o Tribunal de Contas da União fez auditoria em 55 contratações públicas federais, de julho de 2019 a março de 2020, para avaliar se a execução desses contratos asseguraria o emprego de critérios capazes de aferir os pagamentos por resultados e a preços condizentes.</p>

<p>4</p>	<p>Contratar nova empresa com pagamento por Unidade de Serviço Técnico</p>	<p>As aquisições foram baseadas em Unidade de Serviços Técnicos (UST), ou denominações similares, que corresponde à prática adotada pela administração pública em algumas contratações de Tecnologia da Informação (TI) baseadas no fornecimento de serviços especializados.</p> <p>O trabalho constatou deficiência na estimativa de preços da UST, dimensionamento do quantitativo da UST baseado em parâmetros injustificados e impossibilidade de preços condizentes com o mercado. Houve, ainda, a não vinculação dos serviços a resultados, além da deficiência ou inexistência de instrumentos para a necessária fiscalização contratual.</p> <p>Para o Tribunal, a UST não pode ser entendida como métrica ou unidade de medida a ser adotada pela administração caso não haja a devida padronização. Isso porque não foi apresentada memória de cálculo para nenhum dos pesos utilizados nos 143 parâmetros presentes em 49 contratos avaliados. Não havia, ainda, justificativas técnico-econômicas para o emprego desses referenciais.</p> <p>E ainda, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 15 de 1º Junho de 2023, art. 2º, "A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos".</p> <p>Ademais, reproduz-se aqui parte do art. 3º desta mesma Portaria: "Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.</p> <p>Parágrafo único. Os órgãos e entidades poderão utilizar outros modelos de contratação desde que devidamente justificado pela área técnica proponente, comunicado via Ofício e aprovado previamente pela Secretaria de Governo Digital – SGD."</p> <p>Diante do exposto, essa solução foi considerada como inviável, não se enquadrando no disposto na respectiva Portaria.</p>
<p>5</p>	<p>Contratar nova empresa com pagamento por Posto de Trabalho</p>	<p>A contratação deste serviço por Posto de Trabalho, é admitida nas contratações em que a prestação de serviços de tecnologia da informação, esteja vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por Posto de Trabalho somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos. (Súmula nº 269 – TCU - Acórdão nº 0485 - TCU - Plenário, 07 de março de 2012).</p> <p>E ainda, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 15 de 1º Junho de 2023, estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, nela faz constar as respectivas disposições preliminares:</p> <p>"DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES</p> <p>Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.</p> <p>§ 1º O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.</p> <p>§ 2º É vedado ao contratante realizar a distribuição, controle, fiscalização ou supervisão dos recursos humanos da contratada, a exemplo de quantidade de perfis, base salarial, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra.</p>

		<p>Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.</p> <p>Parágrafo único. Os órgãos e entidades poderão utilizar outros modelos de contratação desde que devidamente justificado pela área técnica proponente, comunicado via Ofício e aprovado previamente pela Secretaria de Governo Digital - SGD."</p> <p>Diante do exposto, essa solução foi considerada como inviável, não se enquadrando no disposto na respectiva Portaria.</p>
6	Por Itens de Configuração	<p>Nesta modalidade, o preço vai variando durante a execução do contrato, de acordo com o crescimento dos itens de configuração (parque computacional), determinando limite de gasto máximo do contrato através de previsões e não de métricas.</p> <p>E ainda, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 15 de 1º Junho de 2023, art. 2º, "A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos".</p> <p>Ademais, reproduz-se aqui parte do art. 3º desta mesma Portaria: "Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.</p> <p>Parágrafo único. Os órgãos e entidades poderão utilizar outros modelos de contratação desde que devidamente justificado pela área técnica proponente, comunicado via Ofício e aprovado previamente pela Secretaria de Governo Digital – SGD."</p> <p>Diante do exposto, essa solução foi considerada como inviável, não se enquadrando no disposto na respectiva Portaria.</p>

12. Análise comparativa de custos (TCO)

12.1. Conforme determinado na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, deverá ser realizada a análise comparativa de custos envolvidos na contratação. Para isso, deverão ser consideradas somente as soluções viáveis, bastando o registro das soluções inviáveis no Estudo Técnico Preliminar da Contratação:

"Art.11

(...)

III - análise comparativa de custos, que deverá considerar apenas as soluções técnica e funcionalmente viáveis, incluindo:

a) cálculo dos custos totais de propriedade (Total Cost Ownership - TCO) por meio da obtenção dos custos inerentes ao ciclo de vida dos bens e serviços de cada solução, a exemplo dos valores de aquisição dos ativos, insumos, garantia técnica estendida, manutenção, migração e treinamento; e

b) memória de cálculo que referencie os preços e os custos utilizados na análise, com vistas a permitir a verificação da origem dos dados;

IV - estimativa do custo total da contratação; e

V - declaração da viabilidade da contratação, contendo a justificativa da solução escolhida, que deverá abranger a identificação dos benefícios a serem alcançados em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade.

§ 1º As soluções identificadas no inciso II consideradas inviáveis deverão ser registradas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação, dispensando-se a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade."

12.2. Entretanto, seguindo as orientações da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1 de junho de 2023, deverá ser considerado, para Contratação de Serviço de Operação de Infraestrutura de Atendimento aos Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, o modelo de Pagamento fixo mensal, excluindo as outras alternativas.

"Art.2

A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

Parágrafo único. O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem /hora e tampouco por postos de trabalho."

12.3. Diante deste cenário, não foi possível realizar a análise comparativa, pois apenas uma solução foi considerada viável, sendo apenas apresentada a análise da solução de preço fixo neste estudo.

12.4. Estimativa de TCO ao longo do contrato

CATEGORIA	EQUIPE	VALOR MENSAL
N1 e N2 - Suporte Técnico de Microinformática	3,90	R\$ 32.929.1394
N3 - Gerenciamento de Serviços de TIC	2,60	65.334,7406
N3 - Sustentação de Aplicações	1,15	R\$ 17.377,7633
N3 - Sustentação de Banco de Dados	0,35	R\$ 5.393,1382
N3 - Conectividade e Comunicação	1,10	R\$ 14.942,7347
N3 - Segurança de TIC	1,20	R\$ 30.183,9624
N3 - Monitoramento de Serviços de TI	4	R\$ 31.906,32
CUSTO ESTIMADO POR MÊS :	14,30	R\$ 198.067,7986
CUSTO ESTIMADO POR ANO:		R\$ 2.376.813,5834

CUSTO ESTIMADO POR 2 ANOS:	R\$ 4.753.627,1669
CUSTO ESTIMADO POR 5 ANOS:	R\$ 11.884.067,9172
CUSTO ESTIMADO POR 10 ANOS:	R\$ 23.768.135,8344

13. Descrição da solução de TIC a ser contratada

13.1. Solução 2 – Contratação de empresa por pagamento fixo mensal

Em observância plena à Portaria SGD/MGI Nº 1.070, de 1º de junho de 2023, Art. 2, que estabelece que o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos a solução contratada será a **Solução 2 – Contratação de empresa por pagamento fixo mensal**.

13.1.1. Modelo de prestação de serviço

A presente contratação compõe uma única solução de Service Desk, terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogada por igual período até a vigência máxima estabelecida na legislação. Justifica-se a vigência de 24 (vinte e quatro) meses, tendo em vista o item 9.3.5, Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023 o Guia de boas práticas versão 1.0, do TCU, na página 148, ambas versando sobre Service Desk..

No tocante à opção por uma contratação cujo prazo inicial é plurianual, verifica-se que a totalidade das contratações utilizadas como referência na pesquisa de preços seguiu a mesma forma. Tal fato decorre diretamente da proporção de amortização dos valores investidos pela contratada. Segundo o Guia de boas práticas versão 1.0, do TCU, na página 148, em alguns casos, quando o custo para inserção da empresa no órgão pode ser mais alto, contratação de service desk por exemplo, caso o período seja curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, podendo aumentar os preços ofertados.

Neste sentido, a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023, recomenda nos itens 9.3.5, diante da complexidade técnica e logística, recomenda-se adotar um prazo de vigência contratual maior para contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

A execução baseia-se no modelo no qual a ANPD é responsável pela gestão do contrato e por atestar os resultados esperados nos níveis de qualidade exigidos e a contratada é responsável pela gestão e execução dos serviços, gestão dos recursos humanos e físicos necessários e por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto do contrato.

Com o objetivo de caracterizar e proporcionar um entendimento completo do objeto do contrato, a Contratada obrigatoriamente deverá seguir aos critérios abaixo:

- I. Os serviços prestados pela Contratada envolvem a execução de atividades de rotina, que devem ser prestadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho da ANPD;
- II. Os serviços de Nível 1, 2 e 3 deverão ser prestados nas dependências da ANPD e conectividade entre as instalações da Contratada e a infraestrutura do órgão deverá ter a disponibilidade garantida pela Contratada;
- III. As ferramentas e softwares necessários para o atendimento remoto deverão ser de responsabilidade da Contratada, incluindo licenciamento, caso necessário, ou ajustes no ambiente, como implantar o software cliente em todas as estações de trabalho. O software utilizado deverá ser aprovado pela ANPD, observando as políticas de segurança vigentes.
- IV. A Contratada deverá seguir todas as políticas e normas vigentes aplicadas à ANPD;
- V. Todos os serviços serão prestados nas plataformas tecnológicas escolhidas pela ANPD, podendo ser alteradas a qualquer tempo e a exclusivo critério da ANPD.

13.1.2. Escopo e Grupos de Serviços

O serviço de atendimento ao usuário, níveis 1 e 2, é responsável por, além de identificar, mas também acompanhar e monitorar o processo de resolução de todos os incidentes e problemas registrados, mesmo que esses já tenham sido escalonados para o nível 3, servidores ou fornecedores. A central de atendimento deve monitorar o status e o progresso de todos os incidentes, sendo capaz de completa aderência aos processos definidos e boas práticas definidas pelo mercado.

13.1.2.1. Atendimento Nível 1

Trata-se do ponto único de contato entre a área de TI e as áreas de negócio, provendo atendimento em primeiro nível de registro de solicitação de serviços, reporte de falhas e esclarecimento de dúvida referente aos serviços ofertados. Todas as atividades de Service Desk devem estar de acordo com os processos de gerenciamento de serviços de TI, políticas, portarias da ANPD e os processos internos do Service Desk.

13.1.2.2. Suporte Nível 2

A equipe de suporte de campo é responsável por manter e suportar os ativos de microinformática, componentes de hardware, software aplicativos e periféricos.

13.1.2.3. Gerenciamento Infraestrutura Nível 3

São responsáveis pelo monitoramento, planejamento, implantação e suporte à infraestrutura de TI da ANPD.

13.1.2.4. Preposto

Será o responsável administrativo, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, não necessitando estar nas dependências da ANPD durante horário contratual, entretanto, deverá estar disponível para contato telefônico e, caso seja solicitado pelos fiscais, comparecer nas dependências da ANPD imediatamente.

14. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 4.753.627,16

Solução viável	Solução 2 – Contratação de empresa por pagamento fixo mensal
Item	Contratação de Serviço de Suporte ao Usuário e Sustentação da Infraestrutura, 1º, 2º e 3º Níveis
Quantidade	24 meses
Valor Unitário	R\$ 198.067,7986
Valor Total	R\$ 4.753.627,1669

15. Justificativa técnica da escolha da solução

15.1. Considerando os aspectos técnicos e análise comparativas das soluções o modelo de execução por parcela mensal fixa atrelada a atendimento de níveis mínimos de serviços a serem executados. Neste modelo, caso não atinja os níveis mínimos, haverá incidência de glosas.

15.2. Desta forma, entende-se que a solução escolhida é suficiente para atender todas as necessidades de negócio e tecnologia descritas neste estudo, desde que observados os requisitos aqui estabelecidos.

15.3. Considera-se que este modelo, preconizado pela Portaria SGD/MGI N° 1.070, de 1º de junho de 2023, é o mais adequado para a plena execução dos serviços de suporte, implantação e manutenção do ambiente computacional.

15.4. Do parcelamento da contratação decorrente de aspectos técnicos

O parcelamento do objeto, apesar de possível, não é tecnicamente viável, pois, embora os serviços possam ser fornecidos/prestados por empresas diferentes, a parcelamento pode tornar a solução complexa, gerando um alto risco de insucesso do projeto. Além disso, por se tratar de uma solução de serviços integrados, é fundamental para a garantia da qualidade do serviço, que sejam executados por um mesmo fornecedor, dada a impossibilidade de segregação do objeto sem que haja prejuízo ao conjunto, objetivando alcançar produtividade, economicidade e eficiência na realização dos serviços.

16. Justificativa econômica da escolha da solução

16.1. Considerando que apenas a **Solução 2 - Contratação de empresa por pagamento por valor fixo mensal**, se mostrou viável ao longo deste Estudo Técnico Preliminar, ela se torna única por ser a única neste estudo que atende à Portaria SGD/MGI n° 1070, de 01 de junho de 2023.

16.2. Do parcelamento da contratação decorrente de aspectos econômicos

Diante de possíveis cenários de parcelamento e a experiência adquirida no serviço públicos, optou-se por não parcelar a solução, por entender ser mais vantajoso para a ANPD, tanto economicamente, quanto tecnicamente para a equipe de fiscalização.

17. Benefícios a serem alcançados com a contratação

17.1. Pretende-se alcançar os seguintes benefícios com a solução escolhida:

- Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela Coordenação-Geral de TI - CGTI;
- Redução dos riscos de incidentes e interrupção dos serviços de TI;
- Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas à requisições, incidentes e problemas dos Serviços de TI;
- Implantar um processo efetivo de gerenciamento de incidentes e solicitações de serviços, dentro das práticas previstas na disciplina preconizados pela ITIL;
- Oferecer atendimento de qualidade e eficiente aos usuários dos Serviços de TI;
- Facilitar a restauração da operação normal dos Serviços de TI, com o mínimo de impacto nos processos de negócios, dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos;
- Gerar relatórios detalhados e gerenciais, para identificar possíveis pontos de falha e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes;
- Aumentar o grau de segurança da informação, mitigando riscos de ataques cibernéticos e perda de dados corporativos;
- Comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à Central de Serviços;
- Manutenção do conhecimento acumulado para fins de melhoria contínua do serviço de atendimento ao usuário;
- Reduzir o tempo do ciclo de vida das solicitações e incidentes de TI;
- Capacitar os usuários dos Serviços de TI, em tecnologias e ferramentas que visam aumentar a produtividade e facilitar o desenvolvimento das suas atividades laborais;

- Monitorar ininterruptamente os Serviços Críticos de TI, de modo a proporcionar a maior disponibilidade possível destes recursos aos usuários de TI.

18. Providências a serem Adotadas

18.1. Adequação do ambiente:

A ANPD providenciará salas climatizadas, com o mínimo de condições para a Contratada na execução do contrato.

18.2. Infraestrutura tecnológica:

A Contratada fornecerá aos seus funcionários computadores e quaisquer equipamentos para executarem suas tarefas rotineiras previstas.

18.3. Infraestrutura elétrica:

É responsabilidade da ANPD, junto ao condomínio do prédio, solicitar adequações na infraestrutura elétrica, quanto às necessidades da Contratada.

18.4. Logística:

A empresa será responsável para layout das salas, de acordo com as normas previstas no condomínio.

18.5. Espaço físico:

É de responsabilidade da ANPD fornecer espaço físico em suas dependências para execução contratual da Contratada.

18.6. Mobiliário:

É responsabilidade da ANPD fornecer mobiliário para a Contratada, de acordo com o padrão de mobiliário estabelecido.

19. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

19.1. Justificativa da Viabilidade

19.1. Por meio do presente estudo técnico, foi possível concluir que a solução escolhida é a mais adequada para o atendimento das necessidades institucionais da ANPD, proporcionando:

19.1.1. Eficácia e efetividade no atendimento contínuo das demandas da ANPD, por meio de serviços especializados para implantação, sustentação e gerenciamento de infraestrutura, além de suporte e atendimento aos usuários de TI, em conformidade com os requisitos técnicos e de negócio estabelecidos, bem como os padrões de qualidade exigidos;

19.1.2. Eficiência, uma vez que a contratação permite que os servidores lotados na ANPD tenham continuidade dos serviços suportados pela CGTI, de acordo com o catálogo de serviço, em relação com as demandas da instituição;

19.1.3. Economicidade, tendo em vista que a solução corresponde ao modelo estabelecido pelo MGI na Portaria SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º de junho de 2023.

19.2. Além dos benefícios aqui referenciados, frisa-se que a presente contratação atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios a serem alcançados são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade.

19.3. Considerando as informações do presente estudo, entende-se que a presente contratação se configura tecnicamente **VIÁVEL**.

19.4. O presente planejamento foi elaborado de acordo com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, e com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, bem como está em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e do objeto da contratação.

19.5. O presente planejamento está em conformidade com os requisitos administrativos necessários ao cumprimento do objeto e está de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas do órgão.

20. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Integrante Técnico

RODRIGO VAZ DOS SANTOS

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 12/09/2024 às 13:16:31.

Despacho: Integrante Requisitante

LUCIANO EDIPO PEREIRA DA SILVA

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 12/09/2024 às 14:48:36.

IGOR DE MOURA LEITE MOREIRA

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 12/09/2024 às 13:35:58.

**Anexo II - 02 - ANEXO II - CATALOGO DE SERVICO
ANPD.pdf**

Tipo de Catálogo (Negócio/Técnico)?	Necessário aprovação?	Disponível no Portal de Serviços?	Serviço	Tipo	Atividade	Grupo executor	SLA (Horas)
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Ajustar permissões em servidor de aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Ajustar permissões em servidor de aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Alterar arquivo no servidor de aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Alterar arquivo no servidor de aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Analisar alertas em aplicação	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Atualizar configuração de servidores em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Atualizar configuração de servidores em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Coletar dados da aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Coletar dados da aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Coletar logs da aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Coletar logs da aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Configurar aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Configurar aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Configurar certificado digital	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Criar URL de aplicação	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Excluir arquivo no servidor de aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Excluir arquivo no servidor de aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Excluir usuário no LDAP	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Executar deploy em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Executar deploy em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Incluir arquivo no servidor de aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Incluir arquivo no servidor de aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Instalar/criar aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Instalar/criar aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Manutenir e otimizar desempenho em servidores em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Manutenir e otimizar desempenho em servidores em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Reiniciar ou agendar serviço de servidor de aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Reiniciar ou agendar serviço de servidor de aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Remover aplicação em ambiente de produção	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Requisição	Remover aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Incidente	Tratar falhas em aplicação (Sem indisponibilidade)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Não	Aplicação	Incidente	Tratar incidentes via zabbix	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Incidente	Tratar indisponibilidade da aplicação em ambiente não produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (INCIDENTE) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Aplicação	Incidente	Tratar indisponibilidade da aplicação em ambiente produtivo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 1 (INCIDENTE) - Em até 1h
Negócio	Não	Sim	Aplicativos	Requisição	Atualizar softwares	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Aplicativos	Requisição	Desinstalar Software	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Sim	Sim	Aplicativos	Requisição	Homologar Softwares de Desktops/Escritório	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Sim	Sim	Aplicativos	Requisição	Homologar Softwares de rede ou segurança	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Sim	Sim	Aplicativos	Requisição	Homologar Softwares para desenvolvimento	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Sim	Sim	Aplicativos	Requisição	Instalar softwares	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Aplicativos	Requisição	Relatar erros em aplicativos	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (INCIDENTE) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	Aplicativos	Requisição	Renovar licenças de softwares	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Sim	Sim	Backup	Requisição	Alterar retenção de backup	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Alterar rotinas	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Analisar erros de backup	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Coletar logs de auditoria	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Configurar equipamentos de backup	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Incluir rotinas	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Sim	Sim	Backup	Requisição	Incluir servidor em rotina de backup (produtivo)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Instalar equipamentos de backup	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Levantar/Validar informações	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Monitorar execução das rotinas de backup	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Realizar manutenção proativa semanalmente	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Realocar espaço físico	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Recuperar dados de arquivos em servidor	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Recuperar dados de caixas de e-mail	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Backup	Incidente	Relatar falha ou indisponibilidade de backup	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (INCIDENTE) - Em até 24h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Restaurar dados de bancos de dados	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Restaurar dados de sistemas de arquivos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Restaurar imagens de sistemas operacionais ou de configurações de servidores	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Backup	Requisição	Revisar as rotinas de backup	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Alterar configuração do banco de dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Alterar privilégios de acesso em Bancos de Dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Alterar usuário/senha em banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Analisar alertas em banco de dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h

Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Analisar desempenho de banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Incidente	Analisar erro de acesso/execução no banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Analisar segurança de acesso	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Atribuir permissão em objetos/base de dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Copiar dados ou estrutura do schema	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Incidente	Corrigir incidentes de jobs agendados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Criar bancos de dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Criar privilégios de acesso em banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Criar usuário/esquema de banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Desbloquear usuário/senha em banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Encerrar conexão de usuário em homologação	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Encerrar conexão de usuário em produção	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Executar script em banco de dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Gerar diferenças entre bases de dados/esquemas	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Implementar rotinas de backup	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Incluir em bancos de dados por execução de scripts	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Instalar SGBD	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Levantar informação em ambiente de banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Manutenir e otimizar desempenho em banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Realizar backup de Schemas/base de dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Realizar cargas e migrações de dados em banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Realizar configuração e manutenção de rotinas de backup RMAN	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Realizar restore de banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Incidente	Relatar falha ou indisponibilidade de banco	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Requisição	Remover banco de dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Banco de dados	Incidente	Tratar incidente em servidor de banco de dados	N3 - BANCO DE DADOS	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Negócio	Não	Não	Certificação digital	Requisição	Instalar tokens e certificados	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Acionar garantia	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Atualizar diretivas	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Configurar periféricos	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Criar nova imagem de sistema operacional	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Desinstalar computador	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Formatar computador	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Formatar notebook	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Incluir computador no domínio	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Instalar computador	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Instalar drives	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Instalar equipamentos de TIC	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Instalar/Configurar monitor	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Limpar perfis	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Movimentar computador	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Movimentar monitor	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Realizar Laudo Técnico/Nada Consta	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Realizar limpeza de arquivos temporários	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Computador	Requisição	Recolher para laudo técnico	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	Computador	Incidente	Relatar incidente de computador	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (INCIDENTE) - Em até 4h
Técnico	Não	Não	Computador	Requisição	Solicitar equipamento	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Substituir mouse e/ou teclado	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Computador	Requisição	Testar funcionamento de computador	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Ponto focal/MIM	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Adicionar permissão em pasta de rede	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Alterar perfil de acesso domínio	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Alterar perfil de acesso em portais corporativos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Alterar perfil de acesso sistemas corporativos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Alterar perfil de acesso VPN no Firewall	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Alterar senha de domínio	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Analisar erros de acesso VPN	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Não	Contas e credenciais	Requisição	Aprovar solicitações MIM	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Ponto focal	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Atualizar dados do usuário	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Configurar/Analisar MFA	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Configurar perfil do usuário	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Criar conta de acesso VPN	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Ponto focal	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Criar conta de usuário no domínio	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Criar conta em portais corporativos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Ponto focal/MIM	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Inativar conta de usuário no domínio	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Mapear pasta de rede	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Ponto focal/MIM	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Modificar perfil de acesso à internet	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Modificar perfis e atributos de acesso	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h

Negócio	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Realizar Backup do perfil do usuário	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Ponto focal/MIM	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Reativar conta de usuário	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Ponto focal/MIM	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Remover permissão em pasta de rede	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Restaurar Backup do perfil do usuário	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Contas e credenciais	Requisição	Revogar MFA	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Requisição	Adicionar usuário em grupo no AD	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Requisição	Alterar GPO	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Requisição	Bloquear conta de usuário	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Requisição	Criar GPO	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Requisição	Excluir conta	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Requisição	Excluir GPO	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Requisição	Levantar informações de objetos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Requisição	Modificar estrutura de grupos e unidades organizacionais de domínio	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Domínio AD	Incidente	Relatar falha ou indisponibilidade na autenticação da rede	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Negócio	Não	Sim	Dúvidas e orientações	Requisição	Esclarecer dúvidas de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Dúvidas e orientações	Requisição	Esclarecer dúvidas de software	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Dúvidas e orientações	Requisição	Solicitar orientações de TIC	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Adicionar IC no portfólio do CMDB	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Ponto focal/MIM	Não	Sim	E-mail	Requisição	Adicionar permissão em caixa de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Adicionar usuário em grupo de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Adicionar usuário em lista de distribuição de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	E-mail	Requisição	Analisar Anexo Bloqueado (Anexo Seguro)	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Analisar serviços no anti spam (EOP)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Auditare mensagens	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	E-mail	Requisição	Configurar agenda / calendário	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	E-mail	Requisição	Configurar caixa de e-mail institucional	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	E-mail	Requisição	Criar conta de e-mail institucional	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Criar contato de e-mail externo	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Excluir spam	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Inativar conta de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Modificar cota de e-mail	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	E-mail	Requisição	Realizar backup de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Realizar importação de e-mail	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	E-mail	Incidente	Relatar falha ao enviar e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (INCIDENTE) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	E-mail	Incidente	Relatar falha em receber e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (INCIDENTE) - Em até 4h
Ponto focal/MIM	Não	Sim	E-mail	Requisição	Remover permissão em caixa de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Remover usuário de grupo de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Requisição	Remover usuário de lista de distribuição de e-mail	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	E-mail	Requisição	Restaurar backup de e-mails (.pst)	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	E-mail	Incidente	Tratar incidente em servidores de mensageria	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (INCIDENTE) - Em até 4h
Técnico	Sim	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Alterar ANS de uma requisição	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Sim	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Alterar atividade no catálogo de serviços	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Conceder acesso a página Sharepoint Central IT	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Conceder perfil e acesso a grupo técnico	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Sim	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Criar atividade no catálogo de serviços	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Criar BI para acompanhamento de indicadores	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Criar questionário personalizado	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Sim	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Desativar atividade do catálogo de serviços	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Editar questionário personalizado	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Excluir perfil e acesso a grupo técnico	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Implantar melhoria em processo	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Realizar levantamento de requisitos	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Realizar mapeamento de processo	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Realizar melhorias de atendimento no Chatbot	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Governança Corporativa	Incidente	Relatar falhas em fluxos do CITSmart	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 4 (INCIDENTE) - Em até 8h
Técnico	Sim	Sim	Governança Corporativa	Requisição	Solicitar projetos de Governança de TI	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Dúvidas e orientações	Requisição	Sugerir melhorias de atendimento no Sistema de Atendimento	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	pressoras e multifuncion	Requisição	Acionar fornecedor de impressoras	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	pressoras e multifuncion	Requisição	Configurar impressora	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	pressoras e multifuncion	Requisição	Desinstalar Scanner	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	pressoras e multifuncion	Requisição	Instalar impressora	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	pressoras e multifuncion	Requisição	Instalar/configurar Scanner	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	pressoras e multifuncion	Requisição	Movimentar Scanner	N1 - CENTRAL DE SERVIÇOS	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	pressoras e multifuncion	Requisição	Recolher para laudo técnico	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Negócio	Não	Sim	pressoras e multifuncion	Incidente	Relatar impressora desligada/indisponível	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Infraestrutura de redes	Requisição	Acompanhar Fornecedor no Data Center	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Infraestrutura de redes	Requisição	Acompanhar limpeza em Data Center	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h

Técnico	Não	Sim	Infraestrutura de redes	Requisição	Analisar uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Infraestrutura de redes	Requisição	Confeccionar cabos de rede para interconexão de equipamentos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Sim	Sim	Infraestrutura de redes	Requisição	Instalar equipamentos de infraestrutura	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Sim	Sim	Infraestrutura de redes	Requisição	Interconectar equipamentos e alterar layout de instalação de redes	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Infraestrutura de redes	Requisição	Realizar levantamento de equipamentos no depósito	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Infraestrutura de redes	Requisição	Retirar equipamentos de Infraestrutura	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Monitoramento	Requisição	Monitorar avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas	N3 - MONITORAMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Monitoramento	Requisição	Monitorar certificados digitais	N3 - MONITORAMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Monitoramento	Requisição	Monitorar desempenho de banco de dados	N3 - MONITORAMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Monitoramento	Requisição	Monitorar enlaces de rede de longa distância	N3 - MONITORAMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Monitoramento	Requisição	Monitorar eventos de segurança/riscos para a infraestrutura de TI	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Monitoramento	Requisição	Monitorar infraestrutura física	N3 - MONITORAMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Monitoramento	Requisição	Monitorar tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes	N3 - MONITORAMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Monitoramento	Requisição	Monitorar uso e desempenho do storage	N3 - MONITORAMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Acompanhar fornecedor	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Ajustar configuração na rede Wireless	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Analisar alertas de redes	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Ativar circuito de dados	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Configurar Access point	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Configurar acesso para rede Wireless -Eventos	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Configurar interface de ativo de rede	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Configurar interface Layer 3 em switch	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Configurar switch de rede	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Elaborar relatórios sobre a Rede WAN/MPLS	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Gerenciar pontos de redes	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Instalar AP/switch	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Levantar informação em ambiente de Rede	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Levantar informação em datacenter	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Redes	Requisição	Remover servidor físico	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Sim	Sim	Redes	Requisição	Substituir AP/switch	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Redes	Incidente	Tratar incidente de rede	N3 - CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Alterar perfis de filtragem Web	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Alterar regras OCI	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Analisar bloqueios de sites	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Analisar envio de e-mails no relay	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Analisar erros de segurança	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Analisar fila do abuse	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Análisar vulnerabilidades - ATP	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Análisar vulnerabilidades - EOP	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Análisar vulnerabilidades - IDM	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Análisar vulnerabilidades - Tenable	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Atualizar regras de Firewall	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Avaliar segurança de software	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Bloquear conta de usuário - VPN	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Bloquear mensagens no anti spam	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Conceder ou alterar acesso - VPN IPSEC	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Configurar perfil de acesso aos ativos de segurança	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Criar perfis de acesso - VPN	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Excluir perfis de acesso - VPN do Firewall	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Excluir regras OCI	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Executar procedimentos para busca de falhas de segurança (PENTEST)	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Executar procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Gerar relatório técnico	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Incluir perfis de filtragem web	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Incluir regras de firewall	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Incluir regras OCI	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Incluir servidores no relay	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Liberar mensagens no anti spam	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Modificar perfis - VPN	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Realizar auditoria de segurança	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Requisição	Remover servidores no relay	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Incidente	Tratar incidente de antivírus	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	segurança da Informaçã	Incidente	Tratar incidente de segurança	N3 - SEGURANÇA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Acompanhar fornecedor	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Adicionar aplicativo em exceção do Applocker	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Adicionar roles ou features em servidores corporativos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Adicionar serviços em servidores corporativos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h

Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Analisar erros de Microsoft	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Atualizar configuração de servidores ou serviços corporativos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Auditare servidores windows	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Configurar aplicativo no catálogo de Software	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Criar DNS (Externo)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Criar DNS (Interno)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Criar Job no SCCM	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Incidente	Relatar falha no armazenamento de arquivos de rede	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Remover DNS (Externo)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Remover DNS (Interno)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Remover roles ou features em servidores corporativos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Requisição	Remover serviços em servidores corporativos	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Incidente	Tratar falha do servidor (Zabbix - sem indisponibilidade)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Incidente	Tratar incidente em servidores microsoft	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Servidores Microsoft	Incidente	Tratar indisponibilidade do servidor (Zabbix)	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Negócio	Não	Sim	irtpone e Tablet - Funci	Requisição	Configurar e-mail	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	irtpone e Tablet - Funci	Requisição	Restaurar smartphone ou tablet	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	irtpone e Tablet - Funci	Requisição	Instalar aplicativos	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Solicitações SEI	Requisição	Elaborar relatório de resposta a LAUDO TÉCNICO	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Solicitações SEI	Requisição	Elaborar relatório de resposta a NADA CONSTA	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Solicitações SEI	Requisição	Elaborar relatório de resposta a OFÍCIOS GERENCIAIS	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Adicionar permissão em NFS/CIFS	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Analisar erros em Storage	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Criar Lun	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Criar NFS/CIFS	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Criar unidade lógica	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Deletar Lun	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Expandir Lun	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Expandir NFS/CIFS	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Instalar e configurar storage	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Levantar/Validar informações	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Otimizar performance	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Realocar espaço físico	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Storage	Requisição	Recuperar dados de caixas de e-mail	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Storage	Incidente	Relatar falha ou indisponibilidade de storage	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Negócio	Não	Sim	orte de eventos e reunii	Requisição	Acompanhar reuniões e eventos	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	orte de eventos e reunii	Requisição	Configurar notebook	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	orte de eventos e reunii	Requisição	Configurar projetores	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	orte de eventos e reunii	Requisição	Configurar Teams	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Negócio	Não	Sim	orte de eventos e reunii	Requisição	Desinstalar notebook	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	orte de eventos e reunii	Requisição	Desinstalar projetores	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	orte de eventos e reunii	Requisição	Emprestar notebook temporariamente	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 1 (REQUISICÃO) - Em até 2h
Negócio	Não	Sim	orte de eventos e reunii	Requisição	Instalar notebook	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	orte de eventos e reunii	Requisição	Instalar projetores	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	orte de eventos e reunii	Requisição	Movimentar notebook	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	orte de eventos e reunii	Requisição	Movimentar projetores	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	orte de eventos e reunii	Requisição	Solicitar Wi-Fi para eventos	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	orte de eventos e reunii	Requisição	Substituir notebook	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Configurar equipamento de videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Negócio	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Configurar sessões de videoconferência previamente agendadas	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Instalar equipamentos de videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Movimentar equipamentos de videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Realizar backup de videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Realizar manutenção preventiva de equipamentos de videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Reinstalar equipamento de videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Videoconferência	Incidente	Relatar incidente de videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Solicitar arquivo de gravação de videoconferencia	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Solucionar dúvidas	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Sim	Sim	Videoconferência	Requisição	Substituir equipamento de videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Videoconferência	Requisição	Testar videoconferência	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Alterar interface de rede	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Analisar alertas de virtualização	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 4 (REQUISICÃO) - Em até 16h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Atribuir permissão de grupo / usuário em servidor físico	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Clonar servidor virtual	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Consolidar disco de máquina virtual	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Criar máquina virtual	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Criar novo perfil de service profile	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h

Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Desligar máquina virtual	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Disponibilizar imagem ISO em servidor físico	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Excluir máquina virtual	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Incluir novos hosts no Virtualizador	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Instalar SO em servidor virtual	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Levantar informação em datacenter	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 5 (REQUISICÃO) - Em até 48h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Migrar servidor via P2V	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Modificar tamanho do disco em VM	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Realizar configuração de hardware em servidor virtual	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Realizar instalação lógica de SO em servidores físicos ou virtuais	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Realizar manutenção preventiva dos servidores	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Realizar snapshot de servidor	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Incidente	Reestabelecer host físico	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Incidente	Reestabelecer máquina virtual	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Reiniciar servidor físico em datacenter	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Reiniciar servidor virtual em datacenter	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 2 (REQUISICÃO) - Em até 4h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Verificar lentidão em host físico em sistema/serviço	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Técnico	Não	Sim	Virtualização	Requisição	Verificar lentidão em host virtual em sistema/serviço	N3 - INFRAESTRUTURA	PRIORIDADE 3 (REQUISICÃO) - Em até 8h
Negócio	Não	Sim	Wi-fi	Requisição	Relatar incidente com o wi-fi	N2 - ATENDIMENTO	PRIORIDADE 2 (INCIDENTE) - Em até 2h
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação de Serviço de Autenticação	N3 - INFRAESTRUTURA	A combinar
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação de Serviço de Armazenamento e Compartilhamento de Arquivos	N3 - INFRAESTRUTURA	A combinar
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação de Serviço de Correio Eletrônico	N3 - INFRAESTRUTURA	A combinar
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Instalação/Implantação de Firewall	N3 - SEGURANÇA	A combinar
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação de IPS/IDS	N3 - SEGURANÇA	A combinar
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação de Web-Filter	N3 - SEGURANÇA	A combinar
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação de WAF	N3 - INFRAESTRUTURA	A combinar
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação do Serviço de VPN	N3 - INFRAESTRUTURA	A combinar
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação do Active Directory	N3 - INFRAESTRUTURA	A combinar
Técnico	SIM	Não	Sustentação	Requisição	Implantação do Serviço de Antivirus	N3 - SEGURANÇA	A combinar
Técnico	SIM	Não	Gerenciamento	Requisição	Implantação de Serviço Diverso	N3 - GERENCIAMENTO DO SERVIÇO	A combinar

**Anexo III - 03 - ANEXO III - REQUISITOS MINIMOS DO
SISTEMA DE TELEFONIA (1).pdf**



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

Processo SEI nº 00261.001297/2023-54

ANEXO III: REQUISITOS MÍNIMOS DO SISTEMA DE TELEFONIA DA CONTRATADA

1. Requisitos mínimos do Sistema de Telefonia da Contratada

1.1. Requisitos:

- a. Todos os atendimentos remotos deverão ser gravados (áudio e telas de atendimento), para fins de auditoria, por um período mínimo de seis (6) meses.
- b. As sessões de atendimento deverão ser disponibilizadas à ANPD, sempre que solicitado, em até 48 horas, em formato compatível com os principais players/codecs de áudio e vídeo utilizados no mercado para computadores com sistema operacional Windows
- c. O áudio do atendimento telefônico e o vídeo da sessão de atendimento remoto deverão ser disponibilizados juntos, em um único arquivo (gravação única integrando as duas informações; áudio e vídeo), de forma que seja possível avaliar o diálogo realizado entre o atendente da Central de Atendimento e o usuário/cliente, e as ações realizadas durante o atendimento remoto.

Para execução do objeto do certame, o Sistema de Telefonia a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deverá possuir, no mínimo, os requisitos detalhados a seguir:

1. Possibilitar chamadas da ANPD, via ramal ou ligação gratuita 0800;
2. Possibilitar distribuição automática de chamadas entre os atendentes;
3. Possibilitar intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;
4. Implementar fila de espera de chamada;
5. Possuir identificador de chamadas (bina);
6. Contabilizar quantidade de chamadas em fila de espera;
7. Quantificar tempo de espera de cada chamada;
8. Fornecer tempo médio de chamadas em espera;
9. Quantificar desistências de chamadas;
10. Possuir dispositivo para visualização de chamadas e respectivos tempos;
11. Totalizar quantidade de chamadas atendidas por posto de atendimento;
12. Fornecer tempo médio de duração das chamadas;



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

13. Permitir a instalação, nas dependências da ANPD, em Brasília e sem ônus adicional, de um ramal da central telefônica, com características e funcionalidades de um ramal de supervisor, para monitoramento do serviço por parte da ANPD;
14. A solução de telefonia incluirá a quantidade de linhas (trancos) necessária à implementação de todos os postos de trabalho dos operadores de telessuporte;
15. Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;
16. Possuir a facilidade cut-thru, que permite a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digita uma opção em qualquer ponto do menu de voz
17. Possibilitar a gravação digital de todos os diálogos mantidos entre atendentes, supervisores e gestores com os usuários da ANPD, com capacidade mínima de armazenamento local de no mínimo 500 (quinhentas) horas, permitindo a recuperação dos diálogos por atendente, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada;
18. Permitir a gravação de chamadas por comando dos supervisores, quando necessário, permitindo a recuperação por Atendente, por dia, por horário, pelo número de origem da chamada, por ramal, etc.
19. Armazenar, no mínimo, os últimos 3 meses de diálogos com acesso on-line através da interface de busca.
20. Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum ou remotamente através de digitalização em estúdio com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada quando necessário.
21. Permitir a transferência da preferência de atendimento para as respostas automáticas do sistema de telefonia, através de dispositivo eletrônico programado disponível para os gestores;
22. Possibilitar que os gestores realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de atendentes por comando;
23. Permitir a indicação da ausência do Atendente na posição de atendimento nas opções: saúde, repouso, toilette, treinamento ou equivalentes;
24. Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;
25. Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, e outros;
26. Ter a capacidade de transferir para o gestor e retornar para o atendente a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já inseridos;
27. Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas, permitindo uma fila de pelo menos 20 (vinte) usuários;
28. Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis e a fila de espera estiver completa, o sistema deverá acionar uma mensagem previamente gravada



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- solicitando ao usuário realizar sua ligação mais tarde ou gravar sua mensagem, a qual será retornada pelos atendentes;
29. As telas de consultas dos gestores devem permitir a visualização do seu grupo de trabalho ou todas as posições, com informações sobre atendentes ativos, status, tempos de atendimento médio e máximo;
 30. Possibilitar aos sistemas de monitoramento da ANPD a análise dos logs de atividade telefônica da Central de atendimento ao Usuário.
 31. Permitir a comunicação de voz e dados via o protocolo IP (Internet Protocol).
 32. Desviar para o Operador todas as ligações com estacionamento, por inoperância dos usuários, com tempo máximo de 10 (dez) segundos na URA.
 33. Implementar funções de CTI (Computer Telephony Integration).
 34. Permitir configurar o número máximo de ligações em espera, bem como a implantação de preferência no atendimento de ligações oriundas de telefonia móvel sobre as de telefonia fixa ou de determinados grupos de demandantes.
 35. Gerar, no mínimo, as estatísticas, abaixo relacionadas:
 - Quantidade diária e mensal de ligações recebidas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
 - Quantidade diária e mensal de ligações atendidas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
 - Quantidade diária e mensal de ligações abandonadas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
 - Quantidade diária e mensal de ligações atendidas em até x segundos, onde x é um número parametrizável.
 - Tempo médio diário e mensal das ligações, em segundos.
 - Tempo médio diário e mensal por atendimento.
 - Quantidade diária e mensal de ligações em fila de espera, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
 - Tempo médio diário e mensal de espera em fila, em segundos.
 - Gráficos demonstrativos dos dados estatísticos mencionados acima.
 - Comparativo diário e mensal dos níveis de serviços contratados com os efetivamente realizados.
 36. Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila.
 37. Ter capacidade de rotear as chamadas considerando o número de origem (n.º de A) e o número discado (n.º de B).
 38. Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis.
 39. Permitir ao Operador visualizar o desempenho tanto individual como do seu grupo ou da sua especialidade.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

40. Ter a capacidade de transferir para o Atendente ou Supervisor a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função “screen pop”, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.
41. Permitir ao usuário optar por sair da fila de espera e aguardar que o sistema realize uma chamada para este usuário quando da liberação de atendentes (Call Back).
42. Possuir o recurso de Secretária Eletrônica, no qual o usuário pode optar por deixar uma mensagem para a equipe de suporte.
43. A solução de Unidade de Resposta Audível (URA) da CONTRATADA deverá gerar, no mínimo, as estatísticas, abaixo relacionadas:
 - Quantidade diária e mensal de ligações transferidas para as URA, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
 - Quantidade diária e mensal de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
 - Quantidade diária e mensal de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
 - Quantidade de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o Operador, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
 - Quantidade de ligações transferidas pelo Operador para a URA, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos.
 - Tempo médio diário e mensal, em segundos, de retenção das ligações, por tipo de serviço

**Anexo IV - 04 - ANEXO IV - EXPERIENCIA
PROFISSIONAL, CERTIFICACOES E FORMACAO DE
EQUIPE .pdf**



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

Processo SEI nº 00261.001297/2023-54

ANEXO IV: EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL, CERTIFICAÇÕES E FORMAÇÃO DE EQUIPE

CONDIÇÕES GERAIS

DOS PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 1.1. Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de TIC, a CONTRATADA deverá manter profissionais qualificados nas áreas funcionais, que deverão ser gerenciados exclusivamente pelo representante técnico da empresa CONTRATADA, de forma que o CONTRATANTE possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de Infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência nos serviços de TIC.
- 1.2. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da ANPD e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, sendo possível, execução ou operacionalização remota.
- 1.3. Para tanto, salienta-se que essa responsabilidade de formação da equipe de profissionais é exclusiva da empresa CONTRATADA.
- 1.4. As equipes deverão ser dimensionadas pela empresa CONTRATADA de forma a atender as demandas de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.
- 1.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento da legislação trabalhistas e outras específicas para os profissionais que prestarão o serviço nas dependências da CONTRATANTE ou remotamente.
- 1.6. Para fins de entendimento, especialização trata-se de título de pós-graduação *latu sensu* com no mínimo 360 horas. Serão aceitos títulos de Mestrado ou Doutorado para o atendimento dos perfis exigidos.
- 1.7. Durante a vigência e execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter profissionais com as qualificações abaixo especificadas. As competências descritas podem estar presentes em diversos profissionais, ou acumuladas em um mesmo colaborador, cabendo a CONTRATADA manter o número adequado de prestadores para cada serviço, objetivando a garantia dos níveis de serviço.
- 1.8. Durante a vigência do contrato e execução dos serviços, a CONTRATADA deverá manter um banco de profissionais que atendam todos os requisitos de formação, treinamentos, certificações e experiência, para os profissionais alocado aos serviços rotineiros do contrato, ou para os profissionais que prestam serviços sob demanda, ainda que em determinado momento não haja serviço ou solução de TI que demande algum conhecimento exigido.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- 1.9. No processo de credenciamento e habilitação dos integrantes da equipe deverá ser apresentado ao fiscal técnico do contrato:
- Os dados pessoais do profissional, necessários para o cadastramento no banco de dados de colaboradores da ANPD, bem como criação das credenciais de acesso a rede de computadores;
 - Currículo profissional que demonstre a experiência profissional exigida, assinado de punho pelo profissional e com ciência do Preposto do Contrato.
 - A documentação comprobatória do atendimento aos requisitos profissionais; e
 - O Termo de Ciência e Responsabilidade assinado de punho pelo profissional.
- 1.10. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatório de profissionais habilitados atualizado e que demonstre a manutenção da equipe requerida e das condições de habilitação de cada profissional.
- 1.11. A ANPD poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados.
- 1.12. A comprovação dos requisitos poderá ser realizada por:
- apresentar original e cópia de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma;
 - declaração/ atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA;
 - Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
 - contrato de trabalho;
- 1.13. A CONTRATADA deverá previamente validar todas as documentações dos profissionais que irão atuar no contrato, a fim de evitar fraude na entrega da documentação.
- 1.14. Toda documentação apresentada para ANPD e de total responsabilidade da CONTRATADA, cabendo a ela a verificação da autenticidade e veracidade das informações contidas nos documentos.
- 1.15. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas.
- 1.16. A CONTRATADA deverá promover, no prazo máximo de até 6 (seis) meses, a atualização das certificações de seus profissionais caso haja atualização de versão ou migração para uma nova solução de TI devido a modernização do ambiente tecnológico do CONTRATANTE, sempre que esta indicar necessário. Este prazo se iniciará a partir da atualização do ambiente tecnológico.
- 1.17. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior, desde que a CONTRATADA faça essa solicitação de forma fundamentada.
- 1.18. A critério da equipe de fiscalização, poderão ser avaliadas e eventualmente aceitas comprovações adicionais de experiência ou composições de certificações, desde que apresentadas pela



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

CONTRATADA de forma fundamentada e justificada em substituição às indicadas na tabela de certificações dos profissionais.

- 1.19. Poderão ainda ser aceitas certificações ou experiências bem documentadas, avaliadas como equivalentes pela equipe de fiscalização, por serem em produto assemelhado ou por evidenciarem longa experiência, ou qualquer outro motivo considerado aceitável, a exclusivo e discricionário critério da CGTI/ANPD. Para esta situação a CONTRATADA deverá apresentar solicitação de equivalência de forma fundamentada, inclusive com a comparação de ementa e tópicos abordados. A CONTRATADA deverá indicar um profissional responsável pela gestão administrativa da equipe e dos serviços do presente edital (Preposto), que deverá estar disponível em horário comercial nas dependências da ANPD e acessível nos demais horários, devendo indicar ao menos um substituto para momentos de ausência ou indisponibilidade.
- 1.20. As funções de Preposto, Gerente e Líder Técnico não poderão ser acumulados por um mesmo profissional, em nenhuma combinação delas. Excepcionalmente será permitida a acumulação em caso de férias, ausências de curto período ou em caso fortuito, desde que comunicado por e-mail tempestivamente ao gestor do contrato, indicando o prazo de início e fim.
- 1.21. Para os requisitos de experiência profissional serão admitidas as somas de diversas experiências, desde que não simultâneos, para a comprovação do tempo mínimo.

2. DOS PERFIS PROFISSIONAIS DOS GERENTES

2.1. Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação

2.1.1. Formação:

- Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação.

2.1.2. Experiência:

- 8 (oito) anos de experiência em atividade de suporte de TI e/ou helpdesk; e
- 5 (cinco) anos de experiência atuando como gerente ou supervisor de equipes de Service Desk; e
- Experiência de atuação em processos ITIL.

2.1.3. Treinamentos e Certificações

- Certificação de ITIL V3 Foundation ou Superior; e
- Certificação “HDI SCTL - Support Center Team Lead” ou superior.

2.1.4. Atribuições



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Supervisionar a execução das atividades de N1 e N2, visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
- Elaborar os relatórios e acompanhar o desenvolvimento por meio de monitoramentos, feedbacks, índices de desempenho, avaliações e campanhas motivacionais.
- Reportar à equipe sobre os novos procedimentos e realizar as mudanças nas especificações dos processos, produtos, sistemas e fluxos.
- Estabelecer e acompanhar as normas de desempenho de atendimento aos clientes.
- Manutenção e boas práticas no uso do ITSM, incluindo sua configuração e parametrização sempre que demandado pela ANPD.
- Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI;
- Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações;
- Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações;
- Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos;
- Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC;
- Propor melhorias nos fluxos de serviços, de atendimentos, do ITSM, e de qualquer outro assunto afeito à prestação de serviços de N1 e N2.
- Certificar a manutenção da base de conhecimento atualizada e dentro das melhores práticas.
- Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
- Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
- Reportar à ANPD as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.
- Apoiar na elaboração de normas e documentação previstas no ITIL v4 ou superior.
- Administrar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma.
- Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais áreas especializadas de TI e com a equipe de Governança de TI. Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento.
- Apoiar a Governança de TI na gestão do catálogo de serviços de TI, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Realizar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
- Participar de reuniões periódicas com representantes da ANPD para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TI.
- Revisar e atualizar procedimentos operacionais.
- Definir e atualizar os scripts de atendimento N1 e N2 ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado.
- Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando à ANPD novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
- Estruturar e manter continuamente a base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas.
- Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.
- Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários.
- Garantir que todos os serviços sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pela ANPD em conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL – Information Technology Infrastructure Library, versão 4.
- Acompanhar ordens de serviços, garantindo que a ANPD está sendo informada sobre o andamento das mesmas.
- Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários da ANPD.
- Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais alocados nas áreas especializadas.
- Atender ainda outras solicitações, não listadas aqui, conforme necessidade de TI que surgirem da ANPD.

2.2. Gerente de Operação de Infraestrutura

2.2.1. Formação:

- Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação.

2.2.2. Experiência:

- 10 (dez) anos de experiência em serviço de infraestrutura e Sala cofre; e
- 8 (anos) anos de experiência atuando com gerente ou supervisor de equipes de sustentação de infraestrutura de TI.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

2.2.3. Treinamentos e Certificações

- Certificação ITIL v3 Intermediate ou superior; e
- Professional Scrum Master I (PSM I) ou Certified Scrum Master (CSM) ou Agile Scrum Foundation (ASF) do EXIN.

2.2.4. Atribuições

- Supervisionar a execução das atividades de N3 e Monitoramento, visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
- Alertar a fiscalização contratual sobre indisponibilidades em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas.
- Elaborar os relatórios e acompanhar o desenvolvimento por meio de monitoramentos, feedbacks, índices de desempenho, avaliações e campanhas motivacionais.
- Reportar à equipe sobre os novos procedimentos e realizar as mudanças nas especificações dos processos, produtos, sistemas e fluxos.
- Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software).
- Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as áreas especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.
- Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta.
- Elaborar recomendações para implementar mudanças.
- Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TIC, e controlar o seu fluxo de aprovação.
- Obter e registrar o feedback do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas.
- Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TIC.
- Controlar as mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TIC.
- Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
- Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
- Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.
- Apoiar a equipe de gestão de serviços da ANPD na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Centralizar e coordenar a comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à fiscalização contratual da ANPD.
- Centralizar, administrar e priorizar todas as requisições de mudança encaminhadas pelas áreas de TI.
- Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços da ANPD, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.
- Apoiar a elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc.
- Apoiar na elaboração de normas e documentações previstas no ITIL v4 ou superior. Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido, para os ambientes de homologação e de produção.
- Organizar reuniões, orientando as equipes envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.
- Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pela ANPD que serão envolvidos nos processos de mudanças.
- Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.
- Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
- Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação etc.).
- Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.
- Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a Requisições Planejadas etc.
- Obter da equipe da ANPD informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários.
- Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários da ANPD.
- Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos “status” estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
- Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais áreas especializadas de TI.
- Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento. Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, gestão da capacidade e da disponibilidade do ambiente e dos serviços de TIC.
- Apoiar a Governança de TI na gestão do catálogo de serviços de TI, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.
- Apoiar a Governança de TI na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
- Realizar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
- Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TI da ANPD. Obter e coletar todas as informações necessárias ao controle e supervisão do ambiente de TI.
- Acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TI. Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
- Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TI.
- Participar de reuniões periódicas com representantes da ANPD para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TI.
- Revisar e atualizar procedimentos operacionais.
- Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações da contratante;
- Estruturar e manter continuamente a base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas.
- Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais alocados nas áreas especializadas.
- Atender ainda outras solicitações, não listadas aqui, conforme necessidade de TI que surgirem da ANPD.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

3. DOS PERFIS PROFISSIONAIS DAS CATEGORIAS DE SERVIÇOS ATENDIMENTO AO USUÁRIO

3.1. Técnico de Suporte ao Usuário de TI Sênior – N1

3.1.1. Formação:

- Nível Médio Completo

3.1.2. Experiência:

- 3 (três) anos de experiência na função de técnico/analista de Service Desk, Monitoramento ou equivalente.

3.1.3. Treinamentos e Certificações

- Certificação ITIL Foundation v4 ou superior; ou
- Curso Oficial ITIL.
- Certificação MS-900; ou
- Curso Oficial MS-900 – Microsoft 365 Fundamentals; ou equivalente

3.1.4. Atribuições

- Deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas.
- Realizar o atendimento das solicitações dos usuários que sejam de competência do primeiro nível, ou seja, as solicitações que puderem ser atendidas de forma remota, tais como a alteração de configurações, a instalação de softwares e a verificação de falhas.
- Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução das requisições e dos incidentes.
- Apoiar os usuários em softwares de escritórios e em sistemas institucionais da ANPD, bem como verificar, analisar e corrigir problemas de acesso, e-mail, rede de dados, estação de trabalho, dentre outros.
- Realizar acompanhamento de pós-atendimento junto aos usuários de soluções de TIC, visando averiguar o nível de satisfação com os serviços prestados pela central de atendimento.

3.2. Técnico de Suporte ao Usuário de TI Pleno – N1

3.2.1. Formação:

- Nível Médio Completo

3.2.2. Experiência:



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- 2 (dois) anos de experiência na função de técnico/analista de Service Desk, Monitoramento ou equivalente.

3.2.3. Treinamentos e Certificações

- Certificação ITIL Foundation v4 ou superior; ou
- Curso Oficial ITIL.

3.2.4. Atribuições

- Deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas.
- Realizar o atendimento das solicitações dos usuários que sejam de competência do primeiro nível, ou seja, as solicitações que puderem ser atendidas de forma remota, tais como a alteração de configurações, a instalação de softwares e a verificação de falhas.
- Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução das requisições e dos incidentes.
- Apoiar os usuários em softwares de escritórios e em sistemas institucionais da ANPD, bem como verificar, analisar e corrigir problemas de acesso, e-mail, rede de dados, estação de trabalho, dentre outros.
- Realizar acompanhamento de pós-atendimento junto aos usuários de soluções de TIC, visando averiguar o nível de satisfação com os serviços prestados pela central de atendimento.

3.3. Técnico de Suporte ao Usuário de TI Júnior – N1

3.3.1. Formação:

- Nível Médio Completo

3.3.2. Experiência:

- 1 (um) ano de experiência na função de técnico/analista de Service Desk ou Monitoramento ou equivalente.

3.3.3. Treinamentos e Certificações

- Certificação ITIL Foundation v4 ou superior; ou
- Curso Oficial ITIL.

3.3.4. Atribuições

- A atuação do Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Junior é relativa, principalmente, à recepção de todas as solicitações de serviço, sua categorização, classificação, priorização e escalção, podendo resolver chamados de orientação em geral.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Deve manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas.
- Deve acompanhar as demandas encaminhadas para o suporte e garantia de equipamentos ou soluções de TI abertos, reportando o andamento e acompanhando os prazos definidos pela ANPD.
- Deve acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (follow-up).
- Deve identificar e reportar falhas nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação.
- Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.
- Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas e aplicativos.
- Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato.
- Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte nível I sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.
- Realizar acompanhamento de pós-atendimento junto aos usuários de soluções de TIC, visando averiguar o nível de satisfação com os serviços prestados pela central de atendimento.

3.4. Técnico de Manutenção de Equipamentos de Informática Sênior – N2

3.4.1. Formação:

- Nível superior completo em TI

3.4.2. Experiência:

- 2 (dois) anos de experiência na função de técnico/analista de Service Desk ou Monitoramento ou equivalente

3.4.3. Treinamentos e Certificações

- Certificação ITIL Foundation v4 ou superior; ou
- Curso Oficial ITIL.
- Certificação MS-900; ou
- Curso Oficial MS-900 – Microsoft 365 Fundamentals; ou equivalente



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400



3.4.4. Atribuições

- Promover testes de instalação de novas aplicações.
- Criar manuais de uso para auxílio de usuários.
- Criar procedimentos operacionais para atendimentos de N1 e N2.
- Criar imagens padronizadas de Sistema Operacional conforme diretrizes da ANPD.
- Encerrar as requisições de serviço e incidentes corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.
- Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pela ANPD.
- Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática)

3.5. Técnico de Manutenção de Equipamentos de Informática Pleno – N2

3.5.1. Formação:

- Nível superior completo em TI

3.5.2. Experiência:

- 1 (um) ano de experiência na função de técnico/analista de Service Desk ou Monitoramento ou equivalente

3.5.3. Treinamentos e Certificações

- Certificação ITIL Foundation V ou superior; ou
- Curso Oficial ITIL.
- Certificação MS-900; ou
- Curso Oficial MS-900 – Microsoft 365 Fundamentals; ou equivalente

3.5.4. Atribuições

- Prestar serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realizar manutenções corretivas e preventivas no parque de equipamentos de TI.
- Preparar equipamentos de TI para distribuição.
- Acompanhar reuniões e eventos presenciais onde se faça necessária a presença de um técnico de TI.
- Acompanhar presencialmente o atendimento de fornecedores externos a bens de TI ligados a usuários (que não sejam de Infraestrutura).
- Realizar remanejamentos de bens de TI entre salas.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Acompanhar a movimentação de bens de TI entre localidades distintas (na mesma cidade).
- Realizar a configuração e formatação de microcomputadores e notebooks.
- Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente.
- Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho da ANPD.
- Auxiliar no inventário de bens de TI.
- Encerrar as requisições de serviço e incidentes corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.
- Realizar a elaboração de Laudos Técnicos de Equipamentos de TIC na devolução destes pelos usuários da ANPD.

4. DOS PERFIS PROFISSIONAIS DAS CATEGORIAS DE GERENCIAMENTO DA INFRAESTRUTURA

4.1. Administrador de Sistemas Operacionais Junior – Gerenciamento de Serviço de TI

4.1.1. Formação:

- Nível Superior Completo em TI

4.1.2. Experiência:

1 (um) ano de experiência em administração, gerenciamento, implantação e suporte de servidores de aplicação e atendimento de solicitações e incidentes em sistemas de informação e apoio às equipes de desenvolvimento de software. E possuir experiência em implementação e administração em ambiente virtualizado, nuvem privada e nuvem Pública (criação de máquinas virtuais, controle de acesso baseado em função, Cluster, Clone, Templates e snapshot de VM, administração de serviços de redes, como: serviço de diretório, DNS, DHCP, serviço web, balanceador de carga, DFS, serviço de gerenciamento de pacotes e atualizações, RADIUS. Administração de ambiente Office365 e aplicativos. Conhecimento em redes de computadores e resolução de problemas e conectividade

4.1.3. Treinamentos e Certificações

- Certificado ITIL v4 Intermediate ou superior;
- Certificado de Cobit 2019
- Curso Gerenciamento de Projeto Oficial
- No mínimo 40 horas de Cursos na ferramenta Power BI – Microsoft
- Microsoft Certified: azure Fundamentals (AZ-900) (ou equivalentes); e
- Linux LPIC-I (desejável)

4.1.4. Atribuições



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Realizar a implantação dos processos ITIL especificados pela CONTRATANTE.
- Criar documentos e normativos solicitados pela CONTRATANTE a partir do ITIL e COBIT.
- Apoiar a CONTRATANTE na confecção de Normas, Normas Operacionais e Políticas de TI.
- Criar evidências da efetiva implantação dos processos ITIL e Cobit solicitados pela CONTRATANTE.
- Estabelecer o Plano de Comunicação.
- Gerenciar Projetos para novas implantações de serviço na infraestrutura da ANPD.
- Criar Dashboard para acompanhamento dos projetos de TI e outros solicitados para apresentação de indicadores específicos.
- Gerenciar Plano de Gestão de Mudança.
- Criação de relatórios para controle da execução do contrato por parte dos fiscais.
- Atender ainda outras solicitações, não listadas aqui, conforme necessidade de TI que surgirem da ANPD.
- Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows.
- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs).
- Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores e aplicações.
- Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux e Windows, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pela ANPD, a fim de implementar as políticas de compliance.
- Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos no ambiente Windows e ambiente Linux e demais que vierem a ser implantados no ambiente da contratante, e também drivers e firmwares, a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas, manter a atualização tecnológica e a conformidade como suporte do fornecedor.
- Administrar a rede e protocolos de comunicação em ambiente mainframe e plataformas intermediárias efetuando a instalação e configuração de placas de comunicação, drivers, TCP/IP, VTAM, etc.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

4.2. Administrador de Sistemas Operacionais Pleno – Gerenciamento de Serviço de TI

4.2.1. Formação:

- Nível Superior Completo em TI

4.2.2. Experiência:

- 2 (dois) anos de experiência em administração, gerenciamento, implantação e suporte de servidores de aplicação e atendimento de solicitações e incidentes em sistemas de informação e apoio às equipes de desenvolvimento de software. E possuir experiência em implementação e administração em ambiente virtualizado, nuvem privada e nuvem Pública (criação de máquinas virtuais, controle de acesso baseado em função, Cluster, Clone, Templates e snapshot de VM, administração de serviços de redes, como: serviço de diretório, DNS, DHCP, serviço web, balanceador de carga, DFS, serviço de gerenciamento de pacotes e atualizações, RADIUS. Administração de ambiente Office365 e aplicativos. Conhecimento em redes de computadores e resolução de problemas e conectividade

4.2.3. Treinamentos e Certificações

- Certificado ITIL v4 Intermediate ou superior;
- Certificado de Cobit 2019
- Curso Gerenciamento de Projeto Oficial
- No mínimo 40 horas de Cursos na ferramenta Power BI – Microsoft
- Microsoft Certified: azure Fundamentals (AZ-900) (ou equivalentes); e
- Linux LPIC-I (desejável)

4.2.4. Atribuições

- Realizar a implantação dos processos ITIL especificados pela CONTRATANTE.
- Criar documentos e normativos solicitados pela CONTRATANTE a partir do ITIL e COBIT.
- Apoiar a CONTRATANTE na confecção de Normas, Normas Operacionais e Políticas de TI.
- Criar evidências da efetiva implantação dos processos ITIL e Cobit solicitados pela CONTRATANTE.
- Estabelecer o Plano de Comunicação.
- Gerenciar Projetos para novas implantações de serviço na infraestrutura da ANPD.
- Criar Dashboard para acompanhamento dos projetos de TI e outros solicitados para apresentação de indicadores específicos.
- Gerenciar Plano de Gestão de Mudança.
- Criação de relatórios para controle da execução do contrato por parte dos fiscais.
- Atender ainda outras solicitações, não listadas aqui, conforme necessidade de TI que surgirem da ANPD.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows.
- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs).
- Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores e aplicações.
- Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux e Windows, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pela ANPD, a fim de implementar as políticas de compliance.
- Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos no ambiente Windows e ambiente Linux e demais que vierem a ser implantados no ambiente da contratante, e também drivers e firmwares, a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas, manter a atualização tecnológica e a conformidade como suporte do fornecedor.
- Administrar a rede e protocolos de comunicação em ambiente mainframe e plataformas intermediárias efetuando a instalação e configuração de placas de comunicação, drivers, TCP/IP, VTAM, etc.

4.3. Administrador de Sistemas Operacionais Sênior – Sustentação de Infraestrutura

4.3.1. Especialidade Windows

4.3.1.1. Formação:

- Nível Superior Completo em TI

4.3.1.2. Experiência:

- 3 (três) anos em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistemas operacionais Microsoft Windows Servers 2008 R2, 2012 R2 e 2016. E serviços tais como: Microsoft Active



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

Directory, DNS, DHCP, NTPserver, System Center Configurations Manager 2016, File Servers, servidores de atualizações, licenciamentos automatizados Microsoft e servidores de autoridades certificadoras, servidores de backup, gerenciamento de configuração de servidores.

4.3.1.3. Treinamentos e Certificações

- Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert
- Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate

4.3.2. Especialidade Linux

4.3.2.1. Formação:

- Nível Superior Completo em TI

4.3.2.2. Experiência:

- 03 (três) anos em atividades relativas a GNU/Linux (Debian, Suse, Ubuntu e Red Hat) e Scripting (shell script). anos de experiência com virtualização e gerenciamento de servidores Linux

4.3.2.3. Treinamentos e Certificações

- Ter, pelo menos, 2 das seguintes certificações
- LPIC-3 300: Ambiente Misto
- LPIC-3 303: Segurança
- LPIC-3 304: Virtualização e Alta Disponibilidade

4.3.3. Atribuições

- Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação.
- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs).
- Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
- Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.
- Propor a atualização dos recursos de software e hardware à ANPD.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software etc.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas.
- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores e aplicações.
- Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pela ANPD, a fim de implementar as políticas de compliance.
- Implementar a automação da configuração de servidores utilizando a ferramenta de orquestração de servidores.
- Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos no ambiente Windows e ambiente Linux e demais que vierem a ser implantados no ambiente da contratante, e também drivers e firmwares, a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas, manter a atualização tecnológica e a conformidade como suporte do fornecedor.
- Administrar a rede e protocolos de comunicação em ambiente mainframe e plataformas intermediárias efetuando a instalação e configuração de placas de comunicação, drivers, TCP/IP, VTAM, etc.
- Administrar serviços adicionais de rede nas plataformas, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, RSYSLOG, dentre outros.
- Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais.
- Apoiar a Instalação e configuração da solução de Backup utilizada pela ANPD nos servidores de aplicações, e garantir o seu correto funcionamento.
- Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TI.
- Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades.
- Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
- Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
- Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local com sistema operacional Windows Server.
- Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server conforme definido pela ANPD.
- Administrar e manter os serviços de Controle de Domínio – Instalar, configurar, monitorar e gerenciar os controladores de domínio das unidades da ANPD.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Windows da ANPD.
- Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Windows Server de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pela ANPD, a fim de implementar as políticas de compliance.
- Implementar a automação da configuração de servidores de rede Windows Server.
- Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory.
- Manter e configurar o Windows Server Update Services – WSUS, testar e controlar a aplicação de patches de segurança.
- Administrar repositório de logs do Event Viewer de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação no domínio, de DHCP e nos servidores de arquivos, para fins de auditoria.
- Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras (Print Server), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso.
- Instalar, configurar e administrar os portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo baseados no Microsoft SharePoint.
- Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.
- Instalar, configurar e manter serviço de DHCP e verificar logs.
- Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede através do Microsoft System Center Endpoint Manager.
- Criar e configurar scripts de logon para as estações de trabalho e notebooks corporativos.
- Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Windows Server.
- Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços Microsoft e garantir a consistência e a segurança das informações.
- Participar de reuniões junto à ANPD para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
- Gerenciar e manter o Microsoft Teams.
- Gerenciar e manter o Microsoft Exchange Online.
- Manter o serviço de sincronização entre Active Directory local e Azure Active Directory (Office 365).
- Manter o Sharepoint Online e os sites constantes dele.
- Administrar e Manter o System Center Endpoint Manager.
- Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.
- Operacionalizar e administrar a integração dos serviços de correio eletrônico e de mensagens instantâneas com o serviço de diretórios LDAP.
- Atender ainda outras solicitações, não listadas aqui, conforme necessidade de TI que surgirem da ANPD.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

4.4. Analista de Suporte Computacional Junior - Sustentação de Infraestrutura

4.4.1. Formação:

- Nível Superior Completo em TI.

4.4.2. Experiência:

- 1 (um) ano de experiência em Tecnologia da Informação; Suporte.

4.4.3. Treinamentos e Certificações

- Certificação ITIL Foundation v3 ou superior; ou
- Curso Oficial ITIL.

4.4.4. Atribuições

- Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC na infraestrutura da Sala Segura.
- Monitorar e identificar problemas relacionados à infraestrutura física com abertura de chamados de suporte, manutenção ou garantia.
- Apoiar a ANPD na elaboração das políticas de acesso às salas seguras de TI da ANPD, controlar o acesso e acompanhar empresas, visitantes, colaboradores e prestadores de serviços ao salas seguras da ANPD, observando as normas impostas pela ANPD, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente da sala segura da ANPD.
- Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente da sala segura da ANPD.
- Gerenciar salas técnicas de todos os andares dos prédios da ANPD.
- Atender ainda outras solicitações, não listadas aqui, conforme necessidade de TI que surgirem da ANPD.
- Monitoramento da infraestrutura.

4.5. Analista de Suporte Computacional Sênior - Sustentação de Infraestrutura

4.5.1. Windows

4.5.1.1. Formação:

- Nível Superior Completo em TI

4.5.1.2. Experiência:

- 5 (cinco) anos de experiência em suporte N3 em infraestrutura de TI, salas seguras ou equivalentes



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

4.5.1.3. Treinamentos e Certificações

- Curso e certificação ITIL® v3 Intermediate ou superior.
- Certificação MCSA de Windows Server 2016, ou superior
- Certificação MCSE: Core Infrastructure
- Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert
- Curso Zabbix Certified Specialist (ZCS), ou equivalente.
- Curso de pelo menos 20 horas em práticas de infraestrutura ágil.

4.5.2. Linux

4.5.2.1. Formação:

- Nível Superior Completo em TI

4.5.2.2. Experiência:

- 5 (cinco) anos de experiência em suporte N3 em infraestrutura de TI, salas seguras ou equivalentes

4.5.2.1. Treinamentos e Certificações

- Curso e certificação ITIL® v3 Intermediate ou superior.
- Certificação LPIC-3: Certified Linux Enterprise Mixed Environment, ou Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE), ou similar
- Curso Zabbix Certified Specialist (ZCS), ou equivalente
- Curso de pelo menos 20 horas em práticas de infraestrutura ágil.

4.5.3. Atribuições

- Atender demandas não resolvidas no N1 e N2.
- Administrar servidores físicos e virtuais.
- Administrar solução de Backup da ANPD ou outra que venha a implementar, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas outras atividades referentes a backup.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de falhas.
- Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Apoiar a instalação e configuração da solução de Backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e suas dependências, e no ambiente de Virtualização e garantir o seu correto funcionamento.
- Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.
- Configurar e administrar os dados armazenados da ANPD, através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados.
- Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados ou equipamentos que a contratante venha a utilizar para armazenamento e processamento de dados.
- Administrar os snapshots e checkpoints storages.
- Analisar o log
- Utilizar o Portal de Suporte dos equipamentos para abertura de chamados e consulta à base de conhecimento.
- Realizar medidas de desempenho dos servidores.
- Monitorar o desempenho de máquinas virtuais.
- Criar relatórios customizados sobre o ambiente físico e virtual.
- Prover informações sobre carga de trabalho de cada máquina virtual.
- Atribuir interfaces de rede a máquinas virtuais.
- Identificar e aplicar políticas de retenção.
- Participar de reuniões junto à ANPD para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
- Confeccionar relatório mensal de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados.
- Configurar cluster.
- Gerenciar operações em nós do cluster.
- Instalar certificados SSL.
- Gerenciar usuários.
- Configurar rede, incluindo aplicação de microsegmentação.
- Realizar configuração, deploy e migração de VM.
- Configurar Affinity Rules.
- Definir e configurar Volumes.
- Configurar e testar alta disponibilidade de VM.
- Realizar upgrades e instalar atualizações e patches de segurança de ambientes.
- Instalar, recuperar e realizar upgrades de licenças.
- Realizar upgrade de firmware de equipamentos.
- Atualizar desempenho de cluster e de storage.
- Realizar troubleshoot de problemas de desempenho em ambiente.
- Realizar troubleshoot de problemas de conectividade.
- Desenvolver estratégia de Continuidade dos serviços de TI junto com a ANPD.
- Validar configurações de Disaster Recovery.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Realizar otimização de desempenho para uma carga de trabalho específica.
- Atender ainda outras solicitações, não listadas aqui, conforme necessidade de TI que surgirem da ANPD.

4.6. Especialista em Computação em Nuvem Pleno - Sustentação de Infraestrutura

4.6.1. Formação:

- Nível Superior Completo em TI

4.6.2. Experiência:

- 2 (dois) anos de experiência com administração e configuração de ambiente de virtualização e Cloud

4.6.3. Treinamentos e Certificações

- VMware Certified Professional - Data Center Virtualization (VCP-DCV);
- AZ-104: Administradores do Microsoft Azure ou AWS Certified Cloud Practitioner curso Oficial ITIL.

4.6.4. Atribuições Específica

- Apoio no Planejamento da alocação de recursos em ambientes computacionais na nuvem;
- Administração dos recursos hospedados em nuvem
- Análise de indicadores do ambiente computacional na nuvem
- Otimização dos recursos
- Migração de ambiente on-premise para nuvem
- Realizar, gerenciar e administrar backup em nuvem
- Adoção de protocolos de segurança para preservar os dados íntegros nos servidores na nuvem
- Manutenção dos servidores cloud
- Planejamento da arquitetura em nuvem
- Estruturação do ambiente computacional em nuvem
- Acompanhar a evolução da infraestrutura
- Desenvolver projetos IaaS, PaaS e SaaS, conforme as necessidades da ANPD
- Gerenciar ambientes multi-cloud, Nuvem híbrida e plataformas de serviços em nuvem
- Empacotamento em contêineres (Docker e Kubernetes)
- Orquestração em nuvem, envolvendo automação e coordenação de tarefas.
- Atender ainda outras solicitações, não listadas aqui, conforme necessidade de TI que surgirem da ANPD.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

4.7. Analista em Computação em Nuvem Pleno (DEVOPS) - Sustentação de Infraestrutura

4.7.1. Formação:

- Nível Superior Completo em TI

4.7.2. Experiência:

- 2 (dois) anos de experiência com administração e configuração de ambiente DEVOPS

4.7.3. Treinamentos e Certificações

- Cursos de Azure, GITLab GitHub, Kubernetes, Zabbix, Grafana e Prometheus; ou comprovar experiência de 2 anos nestas ferramentas.

4.7.4. Atribuições

- Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações do ambiente computacional da ANPD.
- Realizar o deploy, a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas.
- Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC na infraestrutura da ANPD, sala segura e nuvem.
- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- Monitorar e gerenciar a performance dos servidores de aplicação.
- Atualizar os servidores de aplicação sustentados em ambientes de produção, homologação e testes.
- Apoiar processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações.
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória etc.
- Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.
- Realizar atividades em infraestrutura de Servidores (Linux e Windows) e Cloud (Aure, ORACLE CLOUD, AWS, etc).
- Fazer utilização de ferramentas como Azure, DevOps, GitHub, GITLab, Jenkins.
- Responsável pelos pipelines CI/CD.
- Analisar e monitorar os microsserviços.
- Administração com Azure Monitor, Grafana, Prometheus e Zabbix.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Atender ainda outras solicitações, não listadas aqui, conforme necessidade de TI que surgirem da ANPD.

4.8. Analista de Banco de Dados Júnior, Pleno e Sênior

4.8.1. Formação:

- Nível Superior Completo em TI

4.8.2. Experiência:

- Júnior: 1 (três) anos de experiência
- Pleno: 3 (três) anos de experiência
- Sênior: 5 (três) anos de experiência

4.8.3. Banco de Dados SQL Server

4.8.3.1. Treinamentos e Certificações

- Exame 70-764: Administering a SQL Database Infrastructure

4.8.4. Banco de Dados PostgreSQL

4.8.4.1. Treinamentos e Certificações

- Curso de pelo menos 40 horas em PostgreSQL - Administração de Banco de Dados e Alta Disponibilidade

4.8.5. Atribuições

- Executar consultas de validação de dados no SGBD.
- Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade da ANPD.
- Executar cargas de dados nos SGBD de produção e homologação, a partir de requisição da ANPD.
- Instalar patches e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais áreas especializadas envolvidas.
- Manter os SGBD em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
- Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações da ANPD.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Elaborar e executar scripts, jobs e demais tarefas relacionadas com a administração de bancos de dados.
- Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software.
- Análise diária dos SGBD's, utilizando ferramenta de monitoramento, efetuando análise de consultas que porventura não estejam com o desempenho adequado, monitorando todo o ambiente de SGBD's e atuando de forma proativa na resolução dos problemas encontrados.
- Gerenciamento da disponibilidade e performance (tuning) de banco de dados. Análise e correção dos planos de execução de comandos DML para otimização do desempenho em esquemas OLTP e OLAP.
- Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento do SGBD, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados.
- Manter toda a documentação relacionada aos SGBD's.
- Efetuar consultas as bases de conhecimento de suporte do PostgreSQL e SQLServer.
- Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados.
- Apoiar as equipes de desenvolvimento com atividades relacionadas ao banco de dados durante todo o ciclo de vida de seus produtos.
- Apoiar na investigação de incidentes com banco de dados de forma proativa.
- Atuar como consultor para o negócio em questões de engenharia de banco de dados.
- Atuar e/ou apoiar na implantação e manutenção de ambientes de banco de dados para testes, disponibilizados de forma automatizada com práticas Devops.
- Priorizar a automação nas entregas realizadas.
- Validar scripts candidatos a promoção para ambiente produtivo dos SGBD's em liquibase, a fim de verificar as boas práticas, normas, padrões e orientações a respeito de deployment em produção utilizando a referida ferramenta.
- Implementar Criptografia de Banco de Dados
- Atender ainda outras solicitações, não listadas aqui, conforme necessidade de TI que surgirem da ANPD.

4.9. Analista de Redes e Comunicação Pleno – Conectividade e Comunicação

4.9.1. Formação:

- Nível Superior Completo em TI

4.9.2. Experiência:

- 3 (três) anos de experiência em solução VOIP. de experiência em administração, gerenciamento, implantação e suporte a redes de comunicação empresariais de comunicação local, incluindo sistemas sem fio e redes de ampla abrangência; E experiência em documentação e confecção de diagramas físicos e lógicos da rede; em configuração de protocolos de roteamento como OSPF, EIGRP e BGP; em configuração de VLAN, Spanning-Tree Protocol, HSRP, VRRP, GLBP, NTP, RADIUS; experiência em implementação e administração de switches e roteadores com arquiteturas (IOS, IOS-XE e NX-OS); em



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

identificação e tratamento de problemas na infraestrutura de rede; em administração de redes heterogêneas, com equipamentos de diversos fabricantes; em configuração de redes Ethernet, IPv4 e IPv6; Experiência em ferramentas de gerenciamento de rede como Cisco Prime, Cisco ISE, Cisco MSE e Cisco WLC; Gerenciamento de redes virtuais em ambientes de virtualização e em Nuvem pública e privada; e

- 3 (três) anos de experiência em solução VOIP.
-

4.9.3. Treinamentos e Certificações

- CCNA ou Network+

4.9.4. Atribuições

- Configurar e administrar as redes LAN / MAN / WAN.
- Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados da ANPD.
- Apoiar o gerenciamento de enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet e MPLS.
- Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância.
- Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede.
- Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.
- Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias.
- Subsidiar os servidores da ANPD na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes.
- Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.
- Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede.
- Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.
- Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades da ANPD.
- Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede.
- Atender ainda outras solicitações, não listadas aqui, conforme necessidade de TI que surgirem da ANPD.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

4.10. Analista de Redes e Comunicação Sênior – Conectividade e Comunicação

4.10.1. Formação:

- Nível Superior Completo em TI

4.10.2. Experiência:

- 5 (cinco) anos de experiência em administração, gerenciamento, implantação e suporte a redes de comunicação empresariais de comunicação local, incluindo sistemas sem fio e redes de ampla abrangência; E experiência em documentação e confecção de diagramas físicos e lógicos da rede; em configuração de protocolos de roteamento como OSPF, EIGRP e BGP; em configuração de VLAN, Spanning-Tree Protocol, HSRP, VRRP, GLBP, NTP, RADIUS; experiência em implementação e administração de switches e roteadores com arquiteturas (IOS, IOS-XE e NX-OS); em identificação e tratamento de problemas na infraestrutura de rede; em administração de redes heterogêneas, com equipamentos de diversos fabricantes; em configuração de redes Ethernet, IPv4 e IPv6; Experiência em ferramentas de gerenciamento de rede como Cisco Prime, Cisco ISE, Cisco MSE e Cisco WLC; Gerenciamento de redes virtuais em ambientes de virtualização e em Nuvem pública e privada; e
- 5 (cinco) anos de experiência em solução VOIP.

4.10.3. Treinamentos e Certificações

- Cisco CCNA R&S; e
- CompTIA Network+

4.10.4. Atribuições

- Configurar e administrar as redes LAN / MAN / WAN.
- Condução e execução das atividades de instalação, configuração, operação, administração e sustentação dos componentes de infraestrutura de TIC relacionados à Conectividade de Data Centers – Sistemas de conectividade de redes (modems, roteadores, switches, dentre outros);
- Sistemas de gerenciamento e análise de tráfego de rede; topologias de redes;
- Protocolos e ferramentas de roteamento e QoS; redes definidas por software – orquestração e gerenciamento centralizado de toda a infraestrutura de redes, entre outros correlatos;
- Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados da ANPD.
- Apoiar o gerenciamento de enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet e MPLS.
- Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância.
- Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Garantir a consistência e a segurança das informações.
- Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.
- Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias.
- Subsidiar os servidores da ANPD na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes.
- Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.
- Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede.
- Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.
- Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades da ANPD.
- Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede.
- Atender ainda outras solicitações, não listadas aqui, conforme necessidade de TI que surgirem da ANPD.

4.11. Administrador em Segurança de TI Sênior – Segurança de TI

4.11.1. Formação:

- Nível Superior Completo em TI

4.11.2. Experiência:

- 5 (cinco) anos de experiência em Segurança Cibernética.

4.11.3. Treinamentos e Certificações

- CySA+ ou CEH Practical ou Certificação Fortinet NSE 7; e
- MS-500 Microsoft 365 Security Administration; e
- EXIN Privacy and Data Protection Essentials based on LGPD. Curso Oficial ITIL.

4.11.4. Atribuições

- Apoiar a ANPD na adoção de mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação.
- Implantação e sustentação dos controles CIS no ambiente de TI na ANPD.
- Apoiar o gerenciamento de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações.
- Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Gerar e consolidar para a ANPD os relatórios de ataques e vulnerabilidades nos ambientes de TI, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de patches e fixes, implementação de sistemas de proteção – antivírus, IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga, etc.).
- Administrar os sistemas e mecanismos para balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas.
- Administrar os servidores DNS públicos, incluindo configuração e a manutenção dos serviços DNS e DNSSEC, verificação de problemas na plataforma BIND e outras utilizadas pela ANPD.
- Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
- Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos ou empresas parceiras via rede WAN e Internet, e os acessos remotos seguros dos usuários nas plataformas utilizadas pela ANPD.
- Administrar as soluções de VPN da ANPD.
- Apoiar a ANPD na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
- Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas das plataformas utilizadas pela ANPD.
- Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos servidores das plataformas utilizadas pela ANPD.
- Administrar, em conjunto com a área especializada em sistemas de comunicação e mensagens eletrônicas, as soluções de detecção e bloqueio de spams e e-mails maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de malwares e garantindo o bom funcionamento das plataformas implementadas na ANPD.
- Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pela ANPD.
- Administrar solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de APTs.
- Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
- Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS ou outra tecnologia definida pela ANPD.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Apoiar à execução das atividades das demais áreas de suporte especializado no que tange à segurança da informação.
- Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.
- Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança.
- Garantir a consistência e a segurança das informações
- Atender ainda outras solicitações, não listadas aqui, conforme necessidade de TI que surgirem da ANPD.

4.12. Administrador em Segurança de TI Júnior – Segurança de TI

4.12.1. Formação:

- Nível Superior Completo em TI

4.12.2. Experiência:

- 2 (dois) anos de experiência em Segurança Cibernética.

4.12.3. Treinamentos e Certificações

- Ao menos 2 dos bullets a seguir:
 - CySA+ ou CEH Pratical ou Certificação Fortinet NSE 7;
 - MS-500 Microsoft 365 Security Administration; e
 - EXIN Privacy and Data Protection Essentials based on LGPD.
 - Curso Oficial ITILCySA+ ou CEH Pratical ou Certificação Fortinet NSE 7;
 - MS-500 Microsoft 365 Security Administration; e
 - EXIN Privacy and Data Protection Essentials based on LGPD. Curso Oficial ITIL.

4.12.4. Atribuições

- Apoiar a ANPD na adoção de mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação.
- Implantação e sustentação dos controles CIS no ambiente de TI na ANPD.
- Apoiar o gerenciamento de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações.
- Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação.
- Gerar e consolidar para a ANPD os relatórios de ataques e vulnerabilidades nos ambientes de TI, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de patches e



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

fixes, implementação de sistemas de proteção – antivírus, IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga, etc.).

- Auxiliar na administração dos sistemas e mecanismos para balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas.
- Auxiliar na administração dos servidores DNS públicos, incluindo configuração e a manutenção dos serviços DNS e DNSSEC, verificação de problemas na plataforma BIND e outras utilizadas pela ANPD.
- Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
- Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos ou empresas parceiras via rede WAN e Internet, e os acessos remotos seguros dos usuários nas plataformas utilizadas pela ANPD.
- Auxiliar na administração das soluções de VPN da ANPD.
- Apoiar a ANPD na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
- Auxiliar na administração dos servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas das plataformas utilizadas pela ANPD.
- Auxiliar na administração da solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos servidores das plataformas utilizadas pela ANPD.
- Auxiliar na administração, em conjunto com a área especializada em sistemas de comunicação e mensagens eletrônicas, as soluções de detecção e bloqueio de spams e e-mails maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de malwares e garantindo o bom funcionamento das plataformas implementadas na ANPD.
- Auxiliar na administração de solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pela ANPD.
- Auxiliar na administração de solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de APTs.
- Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
- Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS ou outra tecnologia definida pela ANPD.
- Apoiar à execução das atividades das demais áreas de suporte especializado no que tange à segurança da informação.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.
- Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais.
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança.
- Garantir a consistência e a segurança das informações
- Atender ainda outras solicitações, não listadas aqui, conforme necessidade de TI que surgirem da ANPD.

4.13. Analista de Suporte Computacional Pleno – Monitoramento de Serviços de TI

4.13.1. Formação:

- Nível Superior Completo em TI

4.13.2. Experiência:

- 3 (três) ano de experiência em administração de sistema de monitoramento de ativos de TI.

4.13.3. Treinamentos e Certificações

- LPIC1; e
- Zabbix Certified Specialist.

4.13.4. Atribuições

- Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura da ANPD visando detectar, antecipadamente a queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços e os problemas de infraestrutura.
- Operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix ou outra que venha a ser utilizada pela ANPD.
- Automatizar, a partir dos alertas emitidos pela ferramenta de monitoramento, o registro de incidentes na plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI.
- Registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático.
- Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.
- Criação de diário de bordo, que, deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas ou alarmes.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja, de terceiros, ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pela ANPD.
- Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento, em conjunto com a área especializada de desenvolvimento de soluções de TI.
- Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados, a partir do status dos itens monitorados.
- Fornecer para a área especializada de infraestrutura os indicadores do status e desempenho dos sistemas, a partir do número de incidentes registrados no monitoramento.
- Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto a central de monitoramento.
- Monitorar todos os ativos, tais como elementos de rede (switches e roteadores LAN/MAN/WAN/SAN, enlaces de rede), aplicações, bancos de dados e qualquer outro item de configuração que componha serviços de TI críticos ou essenciais.
- Monitorar os equipamentos de infraestrutura da sala cofre, tais como: ar-condicionado, nobreak, sistema de detecção de incêndio e intrusos, sistema de vigilância, grupo gerador, etc.
- Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço.
- Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento.
- Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos para a equipe de monitoramento.
- Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.
- Alertar sobre a reincidência de ocorrências para a área especializada de infraestrutura de TI, registrando ações adotadas e mapeadas junto à base de conhecimento.
- Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TI, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço.
- Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações sobre os serviços.
- Implementar o monitoramento dos sistemas em Produção e em Homologação.
- Manter as áreas de fiscalização do contrato informadas em tempo real em relação a eventos, incidentes, problemas, requisições planejadas e demandas diárias.
- Atender ainda outras solicitações, não listadas aqui, conforme necessidade de TI que surgirem da ANPD.
-

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

- 5.1. A formação da equipe deverá ser realizada e apresentada formalmente à ANPD no prazo estabelecido no Termo de Referência.
- 5.2. A Habilitação dos profissionais estará somente condicionada a comprovação dos requisitos de Formação e Experiência Profissional.
- 5.3. Os requisitos de Treinamentos e Certificações poderão ser comprovados no momento da habilitação, porém caso necessário a CONTRATADA poderá solicitar um prazo para desenvolvimento dos treinamentos ou certificação do profissional, desde que apresente a comprovação das datas dos cursos/certificações a serem realizadas, e desde que esse desenvolvimento não ultrapasse 90 (noventa) dias.
- 5.4. Em situações excepcionais, de caso fortuito ou força maior, deverão ser justificados para equipe de fiscalização, e poderão ter o prazo prorrogado por igual período.
- 5.5. O item de experiência profissional deve ser atendido por cada profissional de acordo com o tipo, ainda que somando experiências em momentos diferentes e não sobrepostos.
- 5.6. A critério da equipe de fiscalização, poderão ser avaliadas e eventualmente aceitas comprovações adicionais de experiência profissional para suprir a ausência de uma ou mais certificações, conforme abaixo:

Profissionais Sênior – 3 anos a mais de experiência;

Profissionais Pleno – 2 anos a mais de experiência;

- 5.7. Para considerar que o serviço está sendo prestado a CONTRATADA deverá ter pelo menos 1 (um) Líder Técnico habilitado por categoria de serviço. Caso não seja cumprido esse critério a CONTRATADA estará sujeita a sanções prevista no Termo de Referência.
- 5.8. A não manutenção da equipe necessária em cada categoria de serviço poderá ensejar a aplicação das sanções relativas a não atendimentos dos requisitos definidos neste Anexo.
- 5.9. Casos omissos serão analisados e tratados pelo gestor do contrato, com apoio da equipe de fiscalização.

**Anexo V - 05 - ANEXO V - LEI GERAL DE PROTECAO
DE DADOS PESSOAIS (2).pdf**



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

Processo SEI nº 00261.001297/2023-54

ANEXO V: LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Em razão do objeto contratado e para seu cumprimento, a CONTRATADA realizará o tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis em nome da CONTRATANTE, nos termos do inciso VII, do artigo 5º e artigo 39, da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018.

A CONTRATADA deve cumprir as disposições da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018, bem como das políticas e normas internas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados sobre o tema, implementando medidas técnicas e organizacionais adequadas para assegurar a proteção dos direitos do titular dos dados pessoais.

O tratamento de dados pessoais pela CONTRATADA será limitado às atividades estritamente necessárias para o alcance das finalidades do objeto contratado ou, quando for o caso, ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, ao exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

O tratamento de dados pessoais só poderá ser realizado pela CONTRATADA durante o prazo previsto para a execução do objeto contratado.

É vedado à CONTRATADA o compartilhamento dos dados pessoais com outras pessoas jurídicas ou físicas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou regulamentares necessárias para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual ou com a prévia autorização da CONTRATANTE.

Nas hipóteses de compartilhamento previstas no item anterior, a CONTRATADA assume toda a responsabilidade decorrente da operação realizada, especialmente no que diz respeito à observância da adequada proteção e resguardo aos direitos dos titulares originais.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA dará conhecimento formal aos seus colaboradores das obrigações deste instrumento e do compromisso assumido com a proteção de dados pessoais.



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

A CONTRATADA se comprometerá a autorizar o tratamento de dados pessoais apenas às pessoas que assinem termo de sigilo e confidencialidade, que deve ter vigência pelo prazo de execução contratual e 10 anos após o seu término.

Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais dos titulares mediante consentimento, indispensáveis à própria prestação do serviço, deverá ser realizada após prévia aprovação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, responsabilizando-se a CONTRATADA pela obtenção, guarda e gestão dos termos de consentimento.

O armazenamento dos dados pessoais objeto de tratamento pela CONTRATADA em razão do presente contrato deve respeitar as premissas, políticas e especificações técnicas, além de estar adequado e alinhado com a legislação vigente e as melhores práticas de mercado.

Quando a natureza dos dados objeto de tratamento exigir, seu armazenamento deverá ocorrer em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas, controle de acesso apenas a pessoas autorizadas e transparente identificação do perfil dos credenciados, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros, exceto com autorização da CONTRATANTE.

A eventual transferência internacional de dados pessoais pela CONTRATADA, para fins do previsto no item anterior, deverá atender ao disposto nos artigos 33, 34, 35 e 36, da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018, e às seguintes regras:

- a) a legislação do país para o qual os dados foram transferidos deve assegurar o mesmo nível de proteção que a legislação brasileira em termos de privacidade e proteção de dados, sob pena de encerramento da relação contratual, em vista de restrição legal prevista no ordenamento jurídico brasileiro;
- b) os dados transferidos serão tratados em ambiente da CONTRATADA;
- c) o tratamento dos dados pessoais, incluindo a própria transferência continuará a ser feito de acordo com as disposições pertinentes da legislação sobre proteção de dados aplicável, que não viole as disposições pertinentes do Brasil;
- d) deve ser oferecida garantia suficiente em relação às medidas técnicas e organizacionais, que deverão ser especificadas formalmente à CONTRATANTE, sendo que a CONTRATADA não deve compartilhar com terceiros dados que lhe sejam remetidos;



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

e) as medidas de segurança devem ser adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a divulgação ou o acesso não autorizados (especialmente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede), e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito, bem como devem assegurar um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento representa e à natureza dos dados a proteger, atendendo aos conhecimentos técnicos disponíveis e aos custos resultantes da sua aplicação;

f) o tratamento de dados pessoais deve ser realizado em nome da Autoridade Nacional de Proteção de Dados e em conformidade com as suas instruções e as cláusulas do contrato, sob pena de suspensão da transferência de dados pessoais e/ou rescisão do contrato;

g) as respostas às solicitações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados devem ser rápidas e adequadas.

A CONTRATADA deverá manter registro das operações de tratamento de dados pessoais realizadas em nome da CONTRATANTE.

A CONTRATADA enviará todos os dados e informações solicitadas pela CONTRATANTE necessários à resposta aos titulares de dados no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, podendo ser prorrogado em situações excepcionais devidamente justificadas e autorizadas pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA cumprirá, de imediato, as solicitações da CONTRATANTE para cumprimento de requerimento do titular dos dados pessoais referente aos direitos previstos no artigo 18 da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018, tais como correção, eliminação, anonimização ou bloqueio dos dados.

A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações estabelecidas neste contrato, bem como permitirá e contribuirá, quando necessário, para a realização de auditorias e inspeções relativas à proteção de dados pessoais, realizadas pela CONTRATANTE ou por auditor externo por esta designado.

A CONTRATADA, quando necessário e solicitado pela CONTRATANTE, encaminhará informações para elaboração de relatório de impacto à proteção de dados pessoais relacionado às atividades objeto deste contrato que demandam o tratamento de dados pessoais, observando-se o seguinte:

a) a solicitação de informações para elaboração de relatório de impacto à proteção de dados pessoais será feita por escrito à CONTRATADA;



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

b) as informações deverão ser repassadas ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais da CONTRATANTE no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.

A CONTRATADA comunicará à CONTRATANTE, por escrito, em até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer incidente de segurança, entendido como evento adverso confirmado, tal como acesso não autorizado, acidental ou ilícito que resulte na destruição, perda, alteração, vazamento ou ainda, qualquer forma de tratamento de dados inadequada ou ilícita, devendo seguir as orientações da CONTRATANTE.

A CONTRATADA, quando for de sua responsabilidade, tomará as medidas necessárias para cessar e/ou minimizar os danos decorrentes da violação de dados pessoais, respondendo administrativa e judicialmente por eventuais danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares de dados pessoais objeto de tratamento em decorrência da execução contratual.

Encerrada a vigência do contrato e/ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sensíveis ou não, a CONTRATADA interromperá o tratamento e restituirá à CONTRATANTE os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), ressalvada instrução expressa sobre a eliminação, bem como a possibilidade de sua conservação, nos termos do art. 16 da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018.

DA SUBCONTRATAÇÃO

É vedado à CONTRATADA subcontratar atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais.

Em caso fortuito de autorização da subcontratação, a CONTRATADA permanecerá totalmente responsável perante a CONTRATANTE pelo cumprimento das obrigações da empresa subcontratada, especialmente pelas obrigações de proteção dos dados pessoais.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

A CONTRATANTE se compromete, em caso de necessidade de tratamento de dados pessoais compartilhados pela CONTRATADA para cumprimento de obrigações previstas neste contrato, a observar as disposições da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018 e regulamentos da Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

**Anexo VI - 06 - ANEXO VI - MODELO DO TERMO DE
CIENCIA E RESPONSABILIDADE.pdf**

Este arquivo PDF é protegido

Você precisará de outro leitor para exibir esse conteúdo:

[Baixe um leitor de PDF compatível.](#)

Este document PDF foi protegido.

O leitor que você está usando não dá suporte para a abertura de arquivos protegidos pelo Microsoft Office

**Anexo VII - 07 - ANEXO VII - MODELO DE PLANILHA
DE CUSTOS E FORMACAO DE PRECOS.pdf**



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

Processo SEI nº 00261.001297/2023-54

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

PREENCHER UMA PLANILHA PARA CADA UM DOS 2 (DOIS) ITENS DA CONTRATAÇÃO E CONSIDERANDO CADA UM DOS PERFIS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

OBS.: A planilha a que se refere esse anexo, é de apresentação obrigatória, conforme orientação estabelecida pela Portaria SGD/ME nº 1.070/2023:

“18. ANEXO B - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

11. 24. Orientações Gerais Sobre a Planilha de Custos e Formação de Preços

11. 24. 1. A Planilha de Custos e Formação de Preços é uma importante ferramenta que contribui 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.

11. 24. 2. A Planilha de Custos e Formação de preços deve ser entregue pelo licitante durante a fase de recebimento de propostas e não se vincula à estimativa apresentada pelo órgão contratante na fase de planejamento da contratação.”

A licitante oferecerá o valor global para a execução dos serviços listados no Edital do Pregão Eletrônico, para a quantidade de Serviços de cada item do grupo, para a formulação de sua proposta e de seus lances.

Adicionalmente, a licitante deverá detalhar a composição de custos para prestação mensal do serviço, conforme a tabela seguinte. O valor anual do serviço, determinado na tabela, deverá corresponder ao valor final ofertado pela licitante em sua proposta.

Identificação da Licitação:

Nº do Processo:

Nº da Licitação: /2023

Nome da Empresa:

CNPJ:



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

GRUPO 1 - Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Serviços de Gestão da Infraestrutura de Tecnologia da Informação

ITEM XX - <descrição do item>

Componentes de Custo

Descrição	Valor Mensal
Custo de pessoal	
Custo com <i>software</i>	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	
<i>Subtotal componentes de custo</i>	

Componentes de Preço

Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
<i>Subtotal componentes de preço</i>	

Total Mensal:

Valor Total do [item/grupo]:
[Valor mensal x quantidade de meses
previstos para contratação]

**Anexo VIII - 08 - ANEXO VIII - MODELO DO TERMO DE
CONFIDENCIALIDADE.pdf**

Este arquivo PDF é protegido

Você precisará de outro leitor para exibir esse conteúdo:

[Baixe um leitor de PDF compatível.](#)

Este document PDF foi protegido.

O leitor que você está usando não dá suporte para a abertura de arquivos protegidos pelo Microsoft Office

**Anexo IX - 09 - ANEXO IX - MODELO DE TERMO DE
COMPROMISSO DE ATUALIZACAO PROFISSIONAL
DA EQUIPE.pdf**



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

Processo SEI nº 00261.001297/2023-54

ANEXO IX: TERMO DE COMPROMISSO DE ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE

DECLARAÇÃO

Contrato nº _____/ANPD/_____

O(A) Sr(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____, em nome desta, declara que manterá os profissionais necessários a execução dos serviços, com os perfis e qualificações mínimas exigidas no edital de licitação, mantendo o compromisso de atualizá-los e capacitá-los sempre que for necessário ao fiel cumprimento do contrato ou quando houver atualização tecnológica no parque computacional da Ebserh.

_____, ____ de _____ de _____

Assinatura e nome do representante legal da empresa

**Anexo X - 10 - ANEXO X - MODELO DE TERMO DE
VISTORIA E SIGILO.pdf**



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

Processo SEI nº 00261.001297/2023-54

ANEXO X - MODELO DE TERMO DE VISTORIA E SIGILO

Pregão Eletrônico nº _____/ANPD/2023

Eu, _____, representando a empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, DECLARO, para fins de participação no Pregão em referência, que realizei visita técnica à ANPD, em Brasília, onde pude analisar e dirimir questões técnicas relativas à infraestrutura, ao portfólio de sistemas e ao escopo das especificações do objeto a ser licitado, de modo que a empresa não incorrerá em omissões que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços ou acréscimo dos preços. DECLARO que foram sanadas pela equipe técnica da ANPD todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo:

- Entreguei o termo de confidencialidade;
- Dados de identificação, de vínculo com a empresa e do termo de confidencialidade foram conferidos pela equipe técnica da ANPD;
- Recebi o resumo descritivo da vistoria;
- Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços e os recursos materiais a serem disponibilizados para a equipe contratada;
- Conheci os modelos e quantidades de equipamentos de hardware e periféricos objeto dos serviços;
- Tomei conhecimento dos principais softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho;
- Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, certificações existentes, recomendações e normatizações da ANPD;
- Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados;
- Foram esclarecidas todas as minhas perguntas de modelagem, padronização e características técnicas adotadas pela ANPD.

DECLARO ainda que todas as informações recebidas por ocasião da visita técnica à ANPD serão mantidas em sigilo, não cabendo divulgação de qualquer espécie.

_____, ____ de _____ de 2023.

Servidor da ANPD que acompanhou a vistoria técnica



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

Representante da Licitante

<Nome>
<Matrícula>
<Cargo>

<Nome>
<CPF>
<Cargo>

**Anexo XI - 11 - ANEXO XI - MODELO DE TERMO DE
DISPENSA DE VISTORIA.pdf**



Autoridade Nacional de Proteção de Dados
SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
Brasília-DF, CEP 70297-400

Processo SEI nº 00261.001297/2023-54

ANEXO XI - MODELO DE TERMO DE DISPENSA DE VISTORIA

Pregão Eletrônico nº _____/ANPD/_____

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, representada pelo Sr. (a) _____, DECLARA, para fins de participação no Pregão em referência, que OPTOU POR NÃO REALIZAR vistoria técnica à ANPD, oportunidade em que poderiam ser analisadas e dirimidas questões técnicas relativas à infraestrutura, ao catálogo de serviços de TIC, e ao escopo das especificações do objeto a ser licitado, de modo que a empresa não poderá posteriormente alegar que incorreu em omissões por desconhecimento, nem tão pouco essas poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços ou acréscimo dos preços.

Brasília - DF, ____ de _____ de _____

Nome:
CPF:
Representante Legal da Empresa

**Anexo XII - 12 - Anexo XII - INVENTARIO DO
AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TI.pdf**

Processo: 00261.001297/2023-54

INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC

1. LEVANTAMENTO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC

1.1. O levantamento do ambiente tecnológico da Ebserh foi realizado tendo como referência a Portaria SGD/ME nº 1.070.

Tabela 1 - Tópico 10.2 a) - Portaria SGD/MGI nº 1.070

Categoria	Localidade	Descrição	Quantidade	Obs
Servidores Virtuais	MJ	SUPER/PGD	2	Será migrado para Infra da ANPD
Serviço de Diretório	MJ	Dependente MJ	1	Será criado novo na Infra ANPD
Serviço de Autenticação	MJ	Integrada à estrutura do MJ	1	Será criado novo na Infra ANPD
Serviço de Armazenamento e Compartilhamento de Arquivos	MJ	Integrada à estrutura do MJ	1	Será criado novo na Infra ANPD
Correio Eletrônico	MJ	Outlook Integrado à estrutura do MJ	1	Será criado novo na Infra ANPD

Tabela 1 - Tópico 10.2 c) - Portaria SGD/MGI nº 1.070

Categoria	Localidade	Descrição	Quantidade	Obs
Switches	ANPD	DELL PowerConnect 5548P	1	Sem garantia
		DELL PowerConnect 6248P	2	Sem garantia
		HUAWEI RPS1800	2	Sem garantia
		Switch Fribra 24p	1	Serpro , contrato de internet MJ
Ativos de Redes Wifi	ANPD	Catalyst 9115AXI	9	Contrato MJ

Autoridade Nacional de Proteção de Dados
 SCN Quadra 6, Edifício Venâncio – Shopping ID, Bloco C, 9º e 10º andares - Bairro Asa Norte
 Brasília-DF, CEP 70297-400

Terminais VOIP	ANPD	4018 IP Alcatel	79	Sem garantia
Links de Comunicação	MJ	-	1	Link pertencente ao MJ,

Tabela 1 - Tópico 10.2 e) - Portaria SGD/MGI nº 1.070

Categoria	Localidade	Descrição	Quantidade	Obs
Estações de Trabalho	ANPD	Positivo Master c4400	109	
Notebooks	ANPD	Vaio	45	
Impressoras	ANPD	HP LaserJet E87660	1	Contrato MJ, serão substituídas no contrato ANPD
		Samsung 4080FX	2	Contrato MJ, serão substituídas no contrato ANPD
		Samsung M5360RX	1	Contrato MJ, serão substituídas no contrato ANPD

Tabela 1 - Tópico 10.2 f) - Portaria SGD/ME nº 1.070

Categoria	Localidade	Descrição	Quantidade	Obs
Soluções Críticas	MJ	SUPER	1	Será migrado para infraestrutura da ANPD
		PGD	1	Será migrado para infraestrutura da ANPD

MINUTA

Autoridade Nacional de Proteção de Dados
Coordenação-Geral de Administração
Coordenação de Logística
Divisão de Compras

MINUTA DE CONTRATO

Processo nº 00261.001297/2023-54

* MINUTA DE DOCUMENTO

Unidade Gestora: 302122

CONTRATO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC NO ÂMBITO DA ANPD QUE CELEBRAM ENTRE SI A AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E A [DIGITE AQUI O NOME DA EMPRESA].

A **AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – ANPD** com sede na SCN Quadra 06, Conjunto A, Ed. Venâncio 3000, Bloco A, 9º andar, - Bairro Asa Norte, na cidade de Brasília/DF, CEP 70.716-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº [digite aqui o CNPJ], neste ato representado(a) pelo(a) xxxxxxxx, nomeado(a) pela Portaria nº xx, de xxxx, de 2023, publicada no DOU de xx de xxxxx de 20xx, portador da Matrícula Funcional nº xxxxxx, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) inscrito(a) no CNPJ/MF sob nº xxxxxxxx, sediado(a) na xxxxxxxxxx, em xxxxxxxxxxxx doravante designado CONTRATADO, neste ato representado por xxxxxxxx, conforme atos constitutivos da empresa, tendo em vista o que consta no Processo nº 00261.002436/2023-67 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n. 90.003/2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (ART. 92, I E II)

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e de atendimento ao

usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC no âmbito da ANPD, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviço de Suporte aos usuários de TIC de 1º e 2º nível.	26980	mês	24		
2	Serviço de Gerenciamento da infraestrutura de TIC de 3º nível.	27014	mês	24		

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do contratado;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. 2.2. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro meses) contados do(a) assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos [artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.\[A3\]](#)

2.1.1. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

2.1.2. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

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

2.1.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.1.5. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (ART. 92, IV, VII E XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de **R\$ XXXXXXX** perfazendo o valor total de **R\$ XXXXXXX** para o período de 24 (vinte e quatro) meses.

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

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (ART. 92, V E VI)

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (ART. 92, V)

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em / / (DD/MM/AAAA).

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (ART. 92, X, XI E XIV)

8.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no termo de referência:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

- 8.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- 8.1.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- 8.1.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- 8.1.10. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
- 8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.
- 8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- 8.1.13. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso [do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 8.1.14. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO [ART. 92, XIV, XVI E XVII](#))

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência:

- 9.1.1. Manter preposto aceito pela Administração no local ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.
- 9.1.2. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 9.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do

contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.4. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.1.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;[\[A17\]](#)

9.1.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.1.7. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.1.8. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

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

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

no local dos serviços.

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

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

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

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

9.1.15. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.1.16. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.1.17. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.1.18. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116](#));

9.1.19. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));

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

9.1.21. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja

satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

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

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

10. CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#), é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte

realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados ([LGPD, art. 37](#)), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.13. Os contratos e convênios de que trata o [§ 1º do art. 26 da LGPD](#) deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (92, XII)

11.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021 , na modalidade seguro-garantia, em valor correspondente a 5% (por cento) do valor inicial do contrato. (OPÇÃO PARA O CASO DO ADJUDICATÁRIO ESCOLHER O SEGURO-GARANTIA)

ou

O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial/total/ anual do contrato. (OPÇÃO A SER ADOTADA CASO O CONTRATADO NÃO ESCOLHA O SEGURO-GARANTIA)

11.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato E/OU por 60 (sessenta) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.4. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações

referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.5. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item abaixo.

11.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

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

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- c) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

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

11.9. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

11.10. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

11.11. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

11.12. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regularmente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

11.13. O título de capitalização deverá ser apresentado à contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

11.14. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.15. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de (.....) dias úteis, contados da data em que for notificada.

11.16. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.17. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

11.18. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

11.19. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.20. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

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

11.22. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

11.23. A garantia de execução é independente de eventual garantia do serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS ([ART. 92, XIV](#))

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de](#)

[2021](#), o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

I - **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

II - **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

III - **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

IV - **Multa:**

(1) Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

(2) Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado,

até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

a. O atraso superior a 25 (vinte cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o [inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021](#).

(3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 0,5% a 10% do valor do Contrato.

(4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 1% a 10% do valor do Contrato.

(5) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 2.% a 10% do valor do Contrato.

(6) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 0,5% a 10% do valor do Contrato.

(7) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 0,5% a 10% do valor do Contrato.

(8) Para as infrações aos itens e subitens previstos nas Obrigações do Contratado, a multa será de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) a 5% (cinco por cento) do valor mensal estimado do Contrato, considerando a Incidência e os Graus de Infrações definidos, bem como o correspondente valor percentual mensal do contrato, indicados a seguir:

Tabela de Graus de Infração e Correspondência de Sanções

Grau da Infração	CORRESPONDÊNCIA
1	Advertência
2	Multa de até 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato
3	Multa de até 1% (um por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato
	Multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor mensal estimado do

4	Multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato
5	Multa de até 3% (três por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato
6	Multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (*trinta*) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.9. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de

integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.10. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos [na Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).

12.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

12.14. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL **(ART. 92, XIX)**

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe

oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

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

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

13.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (ART. 92, VIII)

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

- I - Gestão/Unidade: 302122;
- II - Fonte de Recursos: 1000;
- III - Programa de Trabalho: 04.125.5115.21D5.5664;
- IV - Elemento de Despesa: 3.3.90.40.07;
- V - Plano Interno:
- VI - Nota de Empenho:

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

15. **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS** [ART. 92, III\)](#)

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

16. **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES**

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

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

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

17. **17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO**

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no

Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

18. 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO ([ART. 92, §1º](#))

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária de Brasília/DF para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União

Atualização: maio/2023

Termo de contrato modelo para Pregão Eletrônico para contratação de serviços/Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação

Aprovado pela Secretaria de Governo Digital.

Identidade visual pela Secretaria de Gestão



Documento assinado eletronicamente por **Carina Sass Paraguassu, Chefe de Divisão**, em 26/07/2024, às 17:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://anpd-super.mj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0133984** e o código CRC **4F26FCBE**.

SCN Quadra 06, Conjunto A, Ed. Venâncio 3000, Bloco A, 9º andar, - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70716-900
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - <https://www.gov.br/anpd/pt-br>

Referência: Processo nº 00261.001297/2023-54

SEI nº 0133984