

**EDITAL**  
**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

Torna-se público que a Fundação Nacional de Artes - FUNARTE, por meio da Seção de Licitações - SELIC, sediada no Centro Empresarial Cidade Nova/Teleporto, localizado à Av. Presidente Vargas, 3131 - Cidade Nova - Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20210-911, inscrita no CNPJ sob o nº 26.963.660/0002-42, realizará licitação, para **Registro de Preços**, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, sob a forma de execução indireta, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, atualizada, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, atualizado, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, das Instruções Normativas SEGES/MPDG nº 05, de 26 de maio de 2017, atualizada, e nº 03, de 26 de abril de 2018, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, atualizada, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 20/07/2023

Horário: 11:00 horas

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

Código UASG: 403201

Critério de Julgamento: menor preço global do grupo/lote.

Regime de Execução: empreitada por preço global.

**ATENÇÃO SENHORES LICITANTES**

No Acórdão TCU nº 754/2015 - Plenário, houve expressa determinação para que a Administração Pública instaure processo com vistas à penalização das empresas que pratiquem, injustificadamente, ato ilegal tipificado no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 tanto na licitação quanto no contrato.

Nesse contexto, alerta-se para que o licitante analise detalhadamente o Edital e Anexos para formular proposta/lance firme e possível de cumprimento.

A prática injustificada de atos tais como: não manter a proposta (ex. desistência, solicitação de troca de marca, não envio de amostra, planilha, laudos) e deixar de enviar documentação exigida (ex. documentos de habilitação), sem prejuízo de outras infrações cometidas na licitação/contratação, sujeitará o licitante a penalidades, apuradas em regular processo administrativo.

## **1. DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa, visando o REGISTRO DE PREÇOS para eventual contratação de empresa especializada na prestação, de forma contínua, de serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC, conforme especificações, condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus Anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 9 (nove) itens, conforme tabela constante no subitem 2.1, do Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

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

1.4. Cada serviço do grupo/lote deverá estar discriminado em itens separados na proposta de preços, de modo a permitir a identificação do seu preço individual na composição do preço global e a eventual incidência sobre cada item das margens de preferência para produtos e serviços que atendam às Normas Técnicas Brasileiras - NTB.

1.5. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no sistema <https://www.gov.br/compras/pt-br/> e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

## **2. DO REGISTRO DE PREÇOS**

2.1. A regra referente ao órgão gerenciador é a que consta da minuta da Ata de Registro de Preços, Anexo XVIII, deste Edital.

2.2. Não há órgãos e entidades públicas participantes do registro de preços.

2.3. Códigos de Serviço do grupo: 26980 - Central de Serviços de TIC (Itens 1 e 2) e 27014 - Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) (Item 3).

## **3. DO CREDENCIAMENTO**

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

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

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

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

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

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

#### **4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO**

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MPDG nº 3/2018, bem como estejam online durante a realização da sessão.

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

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

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

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

4.2.2. que não atendam às condições deste Edital e seus Anexos;

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

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

4.2.5. que estejam sob falência, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

4.2.7. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão TCU nº 746/2014-Plenário);

4.2.8. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10º da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

4.2.9. empresas que tenham sido suspensas ou impedidas de contratar com a FUNARTE.

4.3. Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507/2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

- a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou
- b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito da FUNARTE.

4.3.1. Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto nº 7.203, de 04 de junho de 2010).

4.4. Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203/2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança na FUNARTE.

4.5. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.5.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da LC nº 123/2006, atualizada, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42º a 49º:

4.5.1.1. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na LC nº 123/2006, mesmo que microempresa ou empresa de pequeno porte.

4.5.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus Anexos;

4.5.3. que cumpre plenamente os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

4.5.4. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.5.5. que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal;

4.5.6. que a proposta foi elaborada de forma independente;

4.5.7. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.5.8. que o serviço é fornecido por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social

e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991;

4.5.9. que cumpre os requisitos do Decreto nº 7.174/2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência;

4.5.9.1. a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto no Decreto nº 7.174/2010.

4.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

## **5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

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

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

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

5.4. As microempresas e empresas de pequeno porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43º, § 1º da LC nº 123/2006.

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

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

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

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

## **6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

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

6.1.1. valor total do grupo/lote, para 24 (vinte e quatro) meses.

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

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

6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento do serviço, apurados mediante o preenchimento do modelo de Proposta de Preços, conforme Anexo XIX, deste Edital.

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

6.3.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da FUNARTE, a FUNARTE deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento do quanto demandado e executado, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea “b” do inciso I do art. 65º da Lei nº 8.666/1993 e nos termos do art. 63º, §2º da IN SEGES/MPDG nº 05/2017.

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

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

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

6.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos 12 (doze) meses, devendo a FUNARTE ou a Contratada apresentar à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

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

6.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade no cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o

proponente o compromisso de fornecer o serviço nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios adequadas à perfeita execução contratual.

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

6.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.

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

6.10.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela FUNARTE por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União - TCU 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. 71º, inciso IX, da Constituição Federal 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 da ata e do contrato.

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

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

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

7.2.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

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

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

7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes. Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e os licitantes ocorrerá, exclusivamente, via chat, pelo sistema eletrônico.

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

- 7.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do grupo/lote, para 24 (vinte e quatro) meses.
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 7.9. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de 15 (quinze) minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 7.10. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.10.1. Não havendo, pelo menos, 03 (três) ofertas nas condições definidas neste item poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de qualificação, até o máximo de 03 (três), oferecer um lance final e fechado até 05 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.11. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescentes de valores.
- 7.11.1. Não havendo lance final fechado e classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até no máximo de 03 (três), na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo, observando-se, após, o item anterior.
- 7.12. Poderá o Pregoeiro, auxiliado pela Equipe de Apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atenda às exigências de habilitação.
- 7.13. Não serão aceitos 2 (dois) ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 7.15. 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.



7.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

7.17. O critério de julgamento adotado será o menor preço global do grupo/lote, sendo observados os valores máximos de referência de cada item que o compõe, conforme valores informados no item 2, subitem 2.1., do Termo de Referência, Anexo I deste Edital e aceito pela FUNARTE para a realização do serviço, levando-se em conta a QUALIDADE dos serviços a serem contratados atendendo assim ao disposto nas recomendações dos Órgãos de Controle e tendo como base legal o art. 37º da Constituição Federal, o art. 4º, Inciso X, da Lei nº 10.520/2002 e o § único do art. 7º do Decreto nº 10.024/2019.

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

7.19. 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. 44º e 45º da LC nº 123/2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538/2015.

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

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

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

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

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

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

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

7.24.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no país; e

7.24.1.3. 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 nº 7.174/2010 e art. 3º da Lei nº 8.248/1991.

7.24.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 7.24.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

7.24.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 7.24.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 7.24.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 7.24.1.3 caso esse direito não esteja exercido.

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

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

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

7.26.1. por empresas brasileiras;

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

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

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

7.28. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para

que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

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

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

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

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

## **8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**

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

8.2. A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da proposta de preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme o modelo constante no Anexo XIX deste Edital.

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

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

8.5. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05/2017, que:

8.5.1. não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital e seus Anexos;

8.5.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;

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

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

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

8.5.4.1.1. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, acrescidos dos respectivos encargos.

8.5.4.1.2. apresentar um ou mais valores da proposta de preços que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis e medidas provisórias.

8.6. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preços, ou em ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43º da Lei nº 8.666/1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05/2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.7. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da proposta de preços, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

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

8.8.1. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

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

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

8.10. Todos os dados informados pelo licitante na sua proposta deverão refletir com fidelidade os custos especificados.

8.11. Técnico da Área Requisitante analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Proposta de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos envolvidos na contratação.

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

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

8.13. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do Setor Requisitante do serviço.

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

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

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

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

8.18. O Pregoeiro poderá solicitar parecer de Técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da FUNARTE, ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar na sua decisão.

## **9. DA HABILITAÇÃO**

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

9.1.1. SICAF.

9.1.2. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>).

9.1.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12º da Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

9.1.3.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor 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.

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

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

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

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

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

9.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na IN SEGES/MPDG nº 03/2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

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

9.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43º, § 3º, do Decreto nº 10.024/2019.

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

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

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

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

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

9.7. Ressalvado o disposto no item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

9.8. Habilitação Jurídica:

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

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

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

9.9. Regularidade Fiscal e Trabalhista:

9.9.1. As certidões, que constarem do sistema, serão retiradas do SICAF, no momento da realização da sessão, as que não constarem ou tiverem desatualizadas serão solicitadas durante a realização da sessão do Pregão.

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

9.10. Qualificação Econômico-Financeira:

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

9.10.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 03 (três) meses, da data de apresentação da proposta;

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

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

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

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

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

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

9.10.4. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

#### 9.11. Qualificação Técnica:

9.11.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestado fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

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

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

9.11.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos 01 (um) ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05/2017.

9.11.5. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da Contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05/2017.

9.11.6. Declaração de Vistoria ou Declaração de Renúncia a Vistoria, assinada pelo Representante Legal da empresa, conforme modelo Anexo IX, deste Edital.

9.11.7. Declaração de Conhecimento para Execução dos Serviços, assinada pelo Representante Legal da empresa, conforme modelo Anexo XX.

9.12. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na LC nº 123/2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.



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

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

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

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

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

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

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

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

9.20. Durante a realização da sessão serão cumpridas as recomendações do Acórdão TCU nº 1414/2016 - Plenário, que trata da gestão de riscos.

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

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

9.23. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

## **10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

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

10.1.1. ser redigida em língua portuguesa, sem rasuras, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo representante legal da empresa, ou por alguém que tenha competência legal para fazê-lo;

10.1.2. estar devidamente ajustada ao lance vencedor, e preferencialmente elaborada em conformidade com o modelo fornecido no Anexo XIX deste Edital.

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

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

10.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/1993).

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

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

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

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

## **11. DOS RECURSOS**

11.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de 30 (trinta) minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra quais decisões pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

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

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

dos pressupostos recursais, quais sejam: sucumbência, tempestividade, legitimidade, interesse e motivação aceitando-a, motivadamente, em campo próprio do sistema.

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

11.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de 3 (três) dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros 3 (três) dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

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

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

11.5. Qualquer interessado poderá analisar, através do sistema, a documentação recepcionada durante a realização da sessão, uma vez que a mesma permanece disponível para consulta.

## **12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

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

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

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

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico, via chat, sendo de responsabilidade do licitante acompanhar as mensagens do mesmo.

## **13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

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

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

## **14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

14.1. Será exigida a prestação de garantia de execução na presente contratação, conforme item 13 e subitem seguintes do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

## **15. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

15.1. Homologado o resultado da licitação, terá o adjudicatário o prazo de 7 (sete) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, no sistema SEI, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2. O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo (s) licitante (s) vencedor (es), durante o seu transcurso, e desde que devidamente aceito pela FUNARTE.

15.3. Será formalizada a Ata de Registro de Preços para o registro do grupo/lote constante no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do grupo/lote, as respectivas quantidades, preço registrado e demais condições.

15.3.1. Será incluído na Ata, sob a forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem fornecer o serviço com preços iguais aos do licitante vencedor na sequência da classificação do certame, quando o objeto não atender aos requisitos previstos no art. 3º da Lei nº 8.666/1993.

## **16. DO TERMO DE CONTRATO**

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

16.2. O adjudicatário terá o prazo de 7 (sete) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, no sistema SEI, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

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

16.3. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, sendo prorrogável conforme previsão no item 10, subitem 10.1 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

16.4. Previamente à contratação, a FUNARTE realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, com a FUNARTE, e com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29º, da IN SEGES/MPDG nº 3/2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522/2002, consulta prévia ao CADIN.

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

16.4.2. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, a Contratada deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no Edital e seus Anexos.

16.5. Na assinatura do Termo de Contrato e da Ata de Registro de Preços, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no Edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência dos mesmos.

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

## **17. DO REAJUSTE EM SENTIDO GERAL**

17.1. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no item 11 e subitens seguintes do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

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

18.1. O modelo de gestão do contrato, contemplando os critérios de recebimento e aceitação do objeto, os procedimentos de testes e inspeção e os critérios de fiscalização, com base nos níveis mínimos de serviço/níveis de qualidade definidos, estão previstos no item 7 e subitens seguintes do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

## **19. DAS OBRIGAÇÕES DA FUNARTE E DA CONTRATADA**

19.1. As obrigações (deveres e responsabilidades) da FUNARTE e da Contratada são as estabelecidas no item 5 e subitens seguintes do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

## **20. DO PAGAMENTO**

20.1. As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no item 7, subitem 7.5 e seguintes do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

20.1.1. É admitida a cessão de crédito decorrente da contratação de que trata este Edital, nos termos do previsto no item 12, subitem 12.2. da minuta contratual, Anexo XII deste Edital.

## **21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

21.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520/2002, o licitante/adjudicatário que:

21.1.1. não assinar o Termo de Contrato quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

21.1.2. não assinar a Ata de Registro de Preços;

21.1.3. apresentar documentação falsa;

21.1.4. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

21.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto e causar o atraso na execução do certame;

21.1.6. não mantiver a proposta;

21.1.7. cometer fraude fiscal;

21.1.8. comportar-se de modo inidôneo.

21.2. As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em Pregão para registro de preços, que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente.

21.3. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

21.4. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, e quando não houver disposição específica no Termo de Referência, às seguintes sanções:

21.4.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação.

21.4.2. Multa de até 1% (um por cento) sobre o valor estimado do item prejudicado pela conduta do licitante.

21.4.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar FUNARTE, pelo prazo de até 02 (dois) anos.

21.4.4. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

21.4.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Edital.

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

21.5. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

21.6. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente,

com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

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

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

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

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

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

21.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

21.13. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão determinadas no item 7.4 e subitens seguintes do Termo de Referência, Anexo I, deste Edital.

#### **21.14. DA DOSIMETRIA DAS PENALIDADES**

21.14.1. Considera-se comportar-se de maneira inidônea a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame, da Ata de Registro de Preços, do Termo de Contrato, tais como: frustrar ou fraudar o caráter competitivo do procedimento licitatório, agir em conluio ou em desconformidade com a lei, induzir deliberadamente a erro no julgamento, prestar informações falsas, apresentar documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de suas informações, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União pelo período de 12 (doze) meses.

21.14.2. Considera-se retardamento na execução do certame qualquer ação ou omissão do licitante assim definidas: não assinar a Ata de Registro de Preços, o Termo de Contrato; não entregar a documentação exigida no Edital; fazer declaração falsa ou

apresentar documentação falsa; ensejar o retardamento da execução do certame e causar o atraso na execução do objeto; não responder aos questionamentos do Pregoeiro no chat; etc... entre outras, que prejudique o bom andamento do certame e evidencie tentativa de indução a erro no julgamento.

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 4 (quatro) meses.

21.14.3. Considera-se não manter a proposta a ausência de envio da mesma, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento.

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo período de 4 (quatro) meses.

21.14.4. Considera-se falhar na execução contratual o inadimplemento grave ou inescusável de obrigações assumidas pela Contratada.

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União pelo período de 12 (doze) meses.

21.14.5. Considera-se fraudar na execução contratual a prática de qualquer ato destinado a obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública.

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com a União pelo período de 40 (quarenta) meses.

21.15. Quando a ação ou omissão do licitante ou da FUNARTE ensejar o enquadramento da conduta em tipos distintos, prevalecerá aquele que comina a sanção mais grave.

21.16. Na apuração dos fatos a FUNARTE atuará com base no princípio da boa-fé objetiva, assegurando ao licitante a ampla defesa e o contraditório, o direito de juntar todo e qualquer meio de prova necessário à sua defesa, podendo, inclusive, requerer diligências.

21.16.1. A FUNARTE deverá formar sua convicção com base na demonstração dos fatos e condutas praticadas, devendo, quando necessário, promover diligências para a apuração da veracidade dos documentos e informações apresentadas na defesa.

21.17. Durante o decorrer da sessão pública serão adotadas as orientações indicadas no Acórdão TCU nº 754/2015 - Plenário, que trata da obrigatoriedade de aplicação de sanções.

## **22. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA**

22.1. Após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.



22.2. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante melhor classificado.

22.3. Havendo um ou mais licitantes que aceitem cotar suas propostas em valor igual ao do licitante vencedor, estes serão classificados segundo a ordem da última proposta individual apresentada durante a fase competitiva.

22.4. Esta ordem de classificação dos licitantes registrados deverá ser respeitada nas contratações e somente será utilizada acaso o melhor colocado no certame não assine a ata ou tenha seu registro cancelado nas hipóteses previstas nos artigos 20º e 21º do Decreto nº 7.892/2013.

### **23. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

23.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, dia **17/07/2023**, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

23.2. A impugnação deverá ser realizada, exclusivamente, por e-mail, no endereço eletrônico: [licitacao@funarte.gov.br](mailto:licitacao@funarte.gov.br).

23.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus Anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até 2 (dois) dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

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

23.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório de verão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, dia **17/07/2023**, exclusivamente por e-mail, no endereço eletrônico: [licitacao@funarte.gov.br](mailto:licitacao@funarte.gov.br).

23.6. O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos Anexos.

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

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

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

### **24. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

24.1. 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.

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

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

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

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

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

24.7. 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 FUNARTE.

24.8. 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.

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

24.10. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/> e também poderá ser lido e/ou obtido no endereço <https://www.gov.br/funarte>.

24.11. Esta licitação poderá ser revogada por interesse da FUNARTE, em decorrência de fato superveniente, devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar o ato, ou anulada por vício ou ilegalidade, a modo próprio ou por provocação de terceiros, sem que o licitante tenha direito a qualquer indenização, obedecendo ao disposto no art. 50º, do Decreto nº 10.024/2019.

24.12. Qualquer modificação no presente Edital será divulgada pela mesma forma que se divulgou o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação da proposta.

24.13. Os licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

24.14. É facultada ao Pregoeiro, em qualquer fase da licitação, promover diligências destinadas a esclarecer ou completar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.

24.15. Qualquer pessoa, seja ela jurídica ou física, poderá acompanhar o desenvolvimento do Pregão, na forma eletrônica, em tempo real, por meio do sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br/>.

24.16. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:

**ANEXO I** - Termo de Referência

**ANEXO II** - Catálogo de Serviço de TIC

**ANEXO III** - Serviços de TIC

**ANEXO IV** - Habilidades Técnicas

**ANEXO V** - Acordos de Nível de Serviços

**ANEXO VI** - Ambiente de TIC

**ANEXO VII** - Histórico de Quantitativo de Chamados

**ANEXO VIII** - Planilha de estimativa

**ANEXO IX** - Modelo de Declaração de Vistoria ou Declaração de Renúncia à Vistoria

**ANEXO X** - Modelo de Ordem de Serviço

**ANEXO XI** - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

**ANEXO XII** - Minuta de Termo de Contrato de Prestação de Serviços

**ANEXO XIII** - Termo de Ciência

**ANEXO XIV** - Termo de Recebimento Provisório

**ANEXO XV** - Termo de Recebimento Definitivo

**ANEXO XVI** - Termo de Encerramento do Contrato

**ANEXO XVII** - Modelo de Relatório de Gestão de Tecnologia da Informação

**ANEXO XVIII** - Minuta da Ata de Registro de Preços

**ANEXO XIX** - Modelo de Proposta de Preços

**ANEXO XX** - Modelo de Declaração de Conhecimento para Execução dos Serviços

**ANEXO XXI** - ETP - Estudo Técnico Preliminar

Rio de Janeiro, 10 de julho de 2023.

**Leonardo Lessa de Mendonça**  
**Diretor Executivo**

Fundação Nacional de Artes - FUNARTE  
FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023  
Sistema de Registro de Preços  
Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019

Sumário

<b>1.</b>	<b><u>DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO</u></b> .....	<b>29</b>
<b>2.</b>	<b><u>DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC</u></b> .....	<b>29</b>
<b>3.</b>	<b><u>DA JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO</u></b> .....	<b>46</b>
<b>4.</b>	<b><u>DA ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO</u></b> .....	<b>49</b>
<b>5.</b>	<b><u>DAS RESPONSABILIDADES</u></b> .....	<b>54</b>
<b>6.</b>	<b><u>DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO</u></b> .....	<b>61</b>
<b>7.</b>	<b><u>DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO</u></b> .....	<b>63</b>
<b>8.</b>	<b><u>DA ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO</u></b> .....	<b>75</b>
<b>9.</b>	<b><u>DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO</u></b> .....	<b>75</b>
<b>10.</b>	<b><u>DA VIGÊNCIA DO CONTRATO</u></b> .....	<b>75</b>
<b>11.</b>	<b><u>DO REAJUSTE DE PREÇOS</u></b> .....	<b>75</b>
<b>12.</b>	<b><u>DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR</u></b> .....	<b>76</b>
<b>13.</b>	<b><u>DA GARANTIA DA EXECUÇÃO</u></b> .....	<b>78</b>
<b>14.</b>	<b><u>DA SUBCONTRATAÇÃO</u></b> .....	<b>79</b>
<b>15.</b>	<b><u>DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA</u></b> .....	<b>79</b>
<b>16.</b>	<b><u>DA VISTORIA PARA A LICITAÇÃO</u></b> .....	<b>79</b>
<b>17.</b>	<b><u>DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO</u></b> .....	<b>80</b>
<b>18.</b>	<b><u>DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO</u></b> .....	<b>81</b>

## 1. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Registro de preço para eventual contratação de empresa especializada na prestação, de forma contínua, de serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC, conforme especificações, condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus Anexos.

## 2. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

### 2.1. Serviços que compõem a solução

Tabela 1 - Objeto

LOTE ÚNICO	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	CATSER	CATEGORIA	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL MENSAL - POR SERVIÇO - (R\$)	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL 24 MESES - POR SERVIÇO - (R\$)	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL TOTAL PARA 24 MESES - (R\$)
Serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC	1	Central de Serviços (1º NÍVEL de atendimento)	26980	Central de Serviços	R\$ 18.580,42	R\$ 445.930,08	R\$ 4.494.242,40
	2	Atendimento a Usuários de TIC (2º NÍVEL de atendimento)	26980	Atendimento a Usuários de TIC	R\$ 25.104,96	R\$ 602.519,04	
			26980	Gerenciamento de Suporte Técnico	R\$ 22.637,46	R\$ 543.299,04	
	3	Operação de infraestrutura de TIC (3º NÍVEL de atendimento)	27014	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	R\$ 54.691,56	R\$ 1.312.597,44	
			27014	Armazenamento e Backup	R\$ 10.517,19	R\$ 252.412,56	
			27014	Administração de Dados	R\$ 15.289,12	R\$ 366.938,88	
			27014	Conectividade e Comunicação	R\$ 16.698,72	R\$ 400.769,28	
			27014	Segurança de TIC	R\$ 17.054,68	R\$ 409.312,32	
	27014	Monitoramento de Serviços de TIC	R\$ 6.685,99	R\$ 160.463,76			

### 2.2. Descrição da Solução

2.2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2.2. A contratação visa propor o atendimento às necessidades da FUNARTE para abordagem à prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, contextualizada sob três visões macros

decompostas resumidamente em: Central de Serviços, Atendimento a Usuários de TIC e Operação de Infraestrutura de TIC.

### 2.2.3. Central de Serviços - Atendimento de 1º Nível

2.2.3.1. A Central de Serviços será o ponto único e principal de contato cujo objetivo será permitir maior controle e proporcionar um atendimento mais adequado aos usuários de TIC de todas as localidades da FUNARTE.

2.2.3.2. Atuará em ações relacionadas ao 1º Nível de diagnóstico, registro de incidentes, requisições de serviço, atendimento para resolução das solicitações, esclarecimento de dúvidas e elucidação a questionamentos realizados e consultas à Base de Conhecimento de registro histórico de atendimentos.

2.2.3.3. O atendimento de 1º Nível é o contato inicial realizado remotamente por uma Central responsável pelo registro de todas as solicitações e pela resolução do maior número possível de atendimentos remotos. As principais características da Central de Atendimento de 1º Nível são:

2.2.3.3.1. Cadastramento dos registros das ocorrências, esclarecimento de dúvidas e resolução de chamados elegíveis, utilização de scripts de atendimento previamente definidos e validados pela FUNARTE.

2.2.3.3.2. Possibilidade de priorização do atendimento às áreas críticas da FUNARTE.

2.2.3.3.3. Encaminhamento de chamados que extrapolem competência, para atendimento especializado (2º Nível, 3º Nível, áreas específicas ou terceiros, conforme o caso).

2.2.3.3.4. Avaliação da qualidade do atendimento prestado, através de métricas (tempo de resposta, satisfação do usuário etc.).

2.2.3.3.5. Compartilhamento da estrutura de atendimento, isto é, a equipe de 1º Nível não precisa ser exclusiva da FUNARTE, podendo atender a outros contratos, desde que assegurados os atendimentos dos indicadores de níveis de serviços e cumpridas as obrigações contratuais.

2.2.3.4. Funcionará em modelo compartilhado o qual poderá estar alocado fora do ambiente da FUNARTE, com atendimento em modelo remoto ofertado através de aplicativos de acesso, fornecidos pela própria Contratada.

2.2.3.5. Os atendimentos serão realizados diretamente aos solicitantes, independentemente de onde estejam, possibilitando amparo técnico no apoio à execução das atividades laborais de servidores ou terceirizados, ao encontro dos processos de gerenciamento de serviços de TIC, políticas, portarias e determinações da FUNARTE.

2.2.3.6. A Contratada deverá providenciar o fornecimento de número telefônico, sem quaisquer custos para a FUNARTE, com ligação gratuita, podendo ser realizada com origem em qualquer estado da federação, aceita, seja de aparelhos fixos, móveis ou outros canais que a tecnologia possa vir a oferecer.

2.2.3.7. A atuação da Central de Serviços é relativa aos recursos tecnológicos dos usuários da FUNARTE como por exemplo: estações de trabalho, dispositivos móveis, periféricos, sistemas, produtos, soluções ou serviços disponibilizados.

2.2.3.8. O atendimento da Central de Serviços deverá estar disponível aos usuários da FUNARTE, de segunda-feira a sexta-feira das 08h às 19h, conforme consta na Tabela 6 - Janela de Operação dos Serviços.

2.2.3.9. Caso haja intervenção remota, as posições de 1º Nível da Contratada deverão estar equipadas com recursos para realização desse tipo de atendimento, sem quaisquer ônus para a FUNARTE, inclusive de licenciamento a eventuais soluções de software utilizadas para atuação.

2.2.3.9.1. Ficará sob encargo da Contratada os custos relacionados a softwares ou ferramentas de acesso que possibilitem a execução das atividades laborais nos equipamentos que passarão por atendimento remoto.

2.2.3.10. Será obrigatório o registro de todas as ações técnicas, assim como conexões realizadas durante as intervenções nas estações de trabalho. Todos os atendimentos realizados devem ser tratados e documentados, para fim de atualização da Base de Conhecimento.

2.2.3.11. Os canais de acesso aos serviços de atendimento serão: telefone, correio eletrônico, Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM- Information Technology Service Management), Microsoft Teams ou outras definidas pela FUNARTE.

2.2.3.12. Os chamados encaminhados à Central de Serviços devem ser resolvidos pela Contratada com base nas informações disponíveis em diversas fontes de conhecimento, dentre elas a própria Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC.

2.2.3.13. Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em 1º Nível e o atendimento de 2º e 3º nível não for de responsabilidade da Contratada, esse fator não eximirá o compromisso com o atendimento e cumprimento dos acordos de nível de serviços, através de acompanhamento até seja resolvido o incidente ou problema.

#### 2.2.4. Atendimento a Usuários de TIC - Atendimento de 2º Nível

2.2.4.1. O atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo o apoio ao funcionamento dos ativos relacionados às atividades laborais dos usuários da FUNARTE.

2.2.4.2. Compreenderá o atendimento disponibilizado ao usuário, de forma presencial, em quaisquer localidades da Contratada, conforme tabela 6.

2.2.4.3. Nos casos em que o atendimento não puder ser resolvido com as técnicas e conhecimentos disponíveis, o 2º Nível deverá registrar todas as informações e realizar o escalonamento hierárquico às escalas superiores da Contratada.

2.2.4.4. Todo atendimento realizado pela equipe de suporte 2º Nível, que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, deve ser tratado e documentado para fins de atualização da Base de Conhecimento.

#### 2.2.5. Operação de Infraestrutura de TIC - Atendimento de 3º Nível

2.2.5.1. Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, recursos de Cloud, sistemas/ambientes de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento, gerenciamento operacional e demais atividades relativas ao assunto.

2.2.5.2. A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços tecnológicos.

2.2.5.3. Compreende o atendimento de forma presencial ou remota, dependendo da necessidade de atuação, para quaisquer localidades da Contratada, conforme tabela 6.

2.2.5.4. Envolve atendimento especializado, a ser realizado por profissionais qualificados e experientes nas tecnologias que são ou serão utilizadas na FUNARTE.

2.2.5.5. A Tabela 7 - Serviços Críticos demonstrará os serviços críticos que deverão ter disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia x 7 (sete) dias na semana e que requerem especial atenção por parte da Contratada.

2.2.5.6. Os serviços de atendimento em 3º Nível deverão ser recebidos e tratados, considerando-se a prioridade, a criticidade e a disponibilidade documentadas neste Termo de Referência.

2.2.5.7. Todo atendimento realizado pela equipe de suporte 3º Nível que gerar alteração nos componentes que foram objeto de suporte deve ser tratado e documentado para fins de atualização da Base de Conhecimento.

2.2.5.8. Os serviços de TIC serão organizados, de acordo com o especificado no Anexo III - Serviços de TIC.

2.2.5.9. Todas as configurações e documentações relacionadas aos trabalhos realizados pelos especialistas devem ser documentados e salvaguardados em ambiente seguro, em comum acordo com os Técnicos da FUNARTE.

2.2.5.10. Os chamados técnicos que porventura sejam abertos, de forma proativa através de ferramentas ou mesmo sob demanda, fora do horário estipulado para atendimento deverão ser encaminhados para alguma Equipe responsável da Contratada visando análise de priorização para assistência realizada imediatamente por equipes especializadas, em reconhecimento aos serviços essenciais que deverão ser disponibilizados 24 (vinte e quatro) horas por dia x 7 (sete) dias por semana elencados na Tabela 7, Serviços Críticos.



## 2.3. Localidades para Atendimento

2.3.1. Os serviços serão prestados nas instalações atuais da FUNARTE nas seguintes localidades:

### 2.3.1.1. Unidades da FUNARTE no Rio de Janeiro

<b>Nome da Unidade</b>	<b>Endereço</b>
FUNARTE - São José	Rua São José, nº 50, Centro - Rio de Janeiro - RJ, Cep: 20.010-020
FUNARTE - Teleporto	Av. Presidente Vargas, nº 3.131, Centro Empresarial Cidade Nova/Teleporto - Rio de Janeiro - RJ, Cep: 20.210-911
FUNARTE - Casa da Moeda	Praça da República, nº 26, Centro - Rio de Janeiro - RJ, Cep: 20.211-351
FUNARTE - Edifício Gustavo Capanema	Rua da Imprensa, nº 16, Centro - Rio de Janeiro - RJ, Cep: 20.030-120
Teatro Glauce Rocha	Av. Rio Branco, nº 179, Centro - Rio de Janeiro - RJ, Cep: 20.040-007
Centro Técnico de Artes Cênicas	Rua do Lavradio, nº 54, Centro - Rio de Janeiro - RJ, Cep: 20.230-070
Escola Nacional de Circo	Rua Elpídio Boamorte, nº 04, Praça da Bandeira - Rio de Janeiro - RJ, Cep: 20.270-150
Almoxarifado	Av. Brasil, nº 2.064, Benfica - Rio de Janeiro - RJ, Cep: 20.930-040
Teatro Duse - Casa Paschoal Carlos Magno	Rua Hermenegildo de Barros, nº 161, Santa Teresa - Rio de Janeiro - RJ, Cep: 20.241-030
Teatro Dulcina	Rua Alcindo Guanabara, nº 17, Centro - Rio de Janeiro - RJ, Cep: 20.032-130
Teatro Cacilda Becker	Rua do Catete, nº 338, Catete - Rio de Janeiro - RJ, Cep: 22.220-001
Centro Cultural Aldeia de Arcozelo	Av. Pascoal Carlos Magno nº 450, Arcozelo - Paty do Alferes - RJ, Cep: 29.650-000

Tabela 2 - Localidades no Rio de Janeiro

### 2.3.1.2. Unidades da FUNARTE em São Paulo

<b>Nome da Unidade</b>	<b>Endereço</b>
Coordenação de Difusão de São Paulo	Alameda Nothmann, nº 1.058 - Campos Elíseos - São Paulo - SP, Cep: 01.216-001
Teatro Brasileiro de Comédia	Rua Major Diogo, nº 315, Bela Vista - São Paulo - SP, Cep: 01.324-030
Teatro de Arena Eugênio Kusnet	Rua Doutor Teodoro Baima, nº 94, Vila Buarque - São Paulo - SP, Cep: 01.220-040

Tabela 3 - Localidades em São Paulo

### 2.3.1.3. Unidade da FUNARTE em Brasília

Nome da Unidade	Endereço
Coordenação de Difusão do Centro Oeste	Centro Cultural Banco do Brasil Brasília, SCES Trecho 2, Sala Multiuso, Térreo - Brasília - DF, Cep: 70.200-002

Tabela 4 - Localidade em Brasília

### 2.3.1.4. Unidades da FUNARTE em Minas Gerais

Nome da Unidade	Endereço
Coordenação de Difusão de Minas Gerais	Rua Januária, nº 68, Floresta, Belo Horizonte - MG, Cep: 30.110-055
Prédio Rainha da Sucata	Av. Bias Fortes, 50 - Lourdes, Belo Horizonte - MG, Cep: 30.170-010

Tabela 5 - Localidades em Minas Gerais

## 2.4. Janela de Operação dos Serviços

2.4.1. A janela de operação diz respeito ao modelo criado para entrega dos serviços os quais variam de acordo com a natureza ou grau de criticidade.

2.4.2. Para tratamento das características do atendimento técnico, realizado pela Contratada, optou-se pela criação de nomenclaturas baseadas nos aspectos das entregas realizadas, para isso foi feita a divisão do atendimento a ser categorizado da seguinte forma: atendimento "ROTINEIRO", atendimento "EMERGENCIAL" ou atendimento "CRÍTICO", os quais serão explicados conforme abaixo:

2.4.3. Atendimento técnico de natureza "ROTINEIRO": possui características de atuação costumeira ou cotidiana. Normalmente, tem o benefício de evitar impactos com a produtividade do funcionário ou colaborador dentro da FUNARTE.

Por exemplo: conserto de computadores, atendimento ao usuário final, instalação de programas, configuração de serviços, problemas relacionados à internet no equipamento do usuário, problemas com periféricos como mouse, teclado ou impressora, problemas com placas ou componentes, problemas com editores de texto, dentre outras situações de caráter operacional que pode impactar nas entregas, etc.

2.4.4. Atendimento técnico de natureza "EMERGENCIAL": deve ser realizado imediatamente. Normalmente, essa atuação evita degradação à entrega de serviços que afetam a produtividade em toda a FUNARTE. Envolve atuação de suporte de 2º Nível.

Por exemplo: eventual necessidade de atuação pontual com relação a ataques causados por vírus ou infecção, configuração que não possa ser realizado através de política ou diretiva; apoio técnico com apresentações, eventos, reuniões ou apresentações culturais em quaisquer das localidades da FUNARTE, atendimento a alguma autoridade específica como o Secretário, Presidente ou Diretor Executivo, etc.

2.4.4.1. Com base em estatísticas de atendimentos anteriores mensuramos essa

natureza com um número médio de 01 (uma) ocorrência mensal, acumulável durante todo o período do contrato.

2.4.5. Atendimento técnico de natureza “CRÍTICO”: é aquele que ficará de prontidão 24 (vinte e quatro) horas por dia durante os 7 (sete) dias da semana, todos os dias do ano. É essencial à manutenção da disponibilidade dos serviços, que, quando inoperantes causam grande impacto à sociedade e a imagem da FUNARTE.

Por exemplo: incidentes que causem indisponibilidade de portais ou sistemas, falhas em serviços disponibilizados internamente ou ao cidadão, incidente com funcionamento em equipamentos de rede, eventos de segurança da informação incluindo também ataques e infecções, atuação com acompanhamento dos incidentes junto a contratos da FUNARTE com empresas parceiras etc.

2.4.5.1. Com base em estatísticas de atendimentos anteriores mensuramos essa natureza com um número médio de 02 (duas) ocorrências mensais, acumuláveis durante todo o período do contrato.

2.4.6. A tabela abaixo demonstrará, com base em estatísticas coletadas ao longo dos últimos contratos, a necessidade do tempo de disponibilidade operacional dos níveis de atendimento.

Serviço	Natureza	Janela de Serviço	Descrição Janela
Central de Serviços (1º Nível de atendimento)	Rotineiro	11 horas por dia x 5 dias por semana	Os indicadores do acordo de nível de serviço serão apurados considerando o período de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 19h.
Atendimento a Usuários de TIC (2º Nível de atendimento)	Rotineiro	11 horas por dia x 5 dias por semana	Os indicadores do acordo de nível de serviço serão apurados considerando o período de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 19h.
	Emergencial	06h até 08h e das 19h até 23h x 5 dias por semana  06h às 22h (Sab/Dom/ Feriado)	Os indicadores do acordo de nível de serviço serão apurados considerando o Anexo V - Acordos de Nível de Serviços.
Operação de Infraestrutura de TIC (3º Nível de atendimento)	Rotineiro	12 horas por dia x 5 dias por semana	Os indicadores do acordo de nível de serviço serão apurados considerando o período de segunda-feira a sexta-feira, das 07h às 23h.
	Crítico	24 horas x 7 dias por semana	Os indicadores do acordo de nível de serviço serão apurados considerando o Anexo V - Acordos de Nível de Serviços.

Tabela 6 - Janela de Operação dos Serviços

## 2.5. Serviços Críticos

2.5.1. Serviços críticos são aqueles que requerem disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia x 7 (sete) dias por semana. A atuação da Contratada deverá ser realizada em quaisquer níveis de atendimento visando amparar a FUNARTE na manutenção ou retorno de funcionamento do(s) serviço(s) afetado(s), em caso de incidente.

2.5.2. A lista, exemplificativa, com os serviços críticos poderá ser atualizada durante a vigência do contrato, mediante acordo entre ambas as partes, sem ônus para a FUNARTE, em virtude de mudanças nos processos de negócio da FUNARTE, aquisição/contratação de serviços ou mesmo avanço da tecnologia, mediante comunicação formal realizada diretamente ao representante da Contratada.

<b>Nome do Sistema</b>	<b>Sigla do Sistema</b>
Portal	Portal Funarte
Intranet	Intranet
Correio Eletrônico	E-mail
Microsoft 365	365
Ambiente Cloud	AWS/Huawei Cloud
Máquinas virtuais	Ambiente de Virtualização
Armazenamento de Dados	Storage
Servidor de Autenticação	AD
Servidor de Impressão	Print Server
Ativos de Segurança	Firewall, IPS, etc.
DNS Externo	DNS
DNS Interno	DNS
Links de dados e comunicação	WAN, Lan-to-Lan, MPLS, VPN's
Solução de Antivírus	Antivírus
Ambiente de Monitoramento	Zabbix
Monitoramento de ativos 24 x 7	Servidores, Nobreaks, switches, etc
Sistemas de Temperatura	Monitoramento de Temperatura
Sistema Eletrônico de Informações	SEI
Programa de Gestão de Demandas	PGD
Sistemas Internos	Codanca, Pronac, Bilheteria, Protocolo dentre outros
Sophia Acervo e Sophia Web	Sophia
SIADS	Sistema de Patrimônio
OTRS/Znuny	Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM)
OCS Inventory/GLPI	Ferramenta de Controle de Inventário de Ativos de TIC

Tabela 7 - Serviços Críticos

## 2.6. Critérios de Atendimento

2.6.1. Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da Contratada, os chamados técnicos abertos devem cumprir os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço.

2.6.2. Através desses critérios será possível ter o cenário da real necessidade em priorizar alguns tipos de atendimento em detrimento de outros, principalmente aqueles que se enquadrarão dentro de uma mesma escala de indicadores. Portanto, doravante, incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela

FUNARTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade, conceituados abaixo e pormenorizados no Anexo II - Catálogo de Serviços de TIC.

**Impacto:** o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TIC da FUNARTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.

**Urgência:** a urgência é determinada pela necessidade da FUNARTE de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TIC distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo.

**Prioridade:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

2.6.3. Os critérios definidos de impacto, urgência e prioridade são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC.

Impacto	Grau	Fatos Determinantes
Alto	1	Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da FUNARTE.
		Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis.
		Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à população e às áreas ou unidades da organização como, por exemplo, (Presidência, Diretoria Executiva, Coordenações, Procuradoria Federal, Licitações, Tecnologia, dentre outros sob determinação da FUNARTE).
		Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP (pessoas muito importantes como por exemplo o(a) Presidente, Diretor Executivo, Coordenadores, Procuradores, Pregoeiros, Técnicos, dentre outros, sob determinação da FUNARTE).
Médio	2	Falha que impossibilite o trabalho diário de um ou mais usuários (ex: problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).
		O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Baixo	3	A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.
		O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.
		Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
		A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Tabela 8 - Classificação do Impacto

Urgência	Grau	Fatos Determinantes
Alta	1	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.
		O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.
		O sistema ou recurso é crítico ou sensível.
		Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP (pessoas muito importantes como por exemplo o(a) Presidente, Diretor Executivo, Coordenadores, Procuradores, Pregoeiros, Técnicos, dentre outros, sob determinação da FUNARTE).
Média	2	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.
		Definido para usuários comuns.
Baixa	3	O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.

Tabela 9 - Classificação de Urgência

2.6.4. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades abaixo.

Impacto	Urgência		
	Alta	Média	Baixa
Alto	1	1	2
Médio	1	2	3
Baixo	2	3	3

Tabela 10 - Valores de Prioridade

2.6.5. A cada valor de prioridade de um a três está associado um nível de serviço relativo à priorização do atendimento e ao tempo total para a solução.

2.6.6. A FUNARTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de “impacto” e “urgência”, seguindo as diretrizes estabelecidas de Valores de Prioridade.

2.6.7. O Catálogo de Serviços de TIC - Anexo II, vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado valor de prioridade.

2.6.8. O Catálogo de Serviços de TIC - Anexo II contém sistemas e recursos de TIC a serem suportados pela Contratada. As classificações de “impacto” e “urgência” poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no Catálogo de Serviços de TIC ou na relação de sistemas e recursos de TIC, mediante acordo entre ambas as partes, sem ônus para a FUNARTE.

## 2.7. Indicadores para o Serviço

2.7.1. Acordos de Nível de Serviços (SLA - Service Level Agreement) é um compromisso assumido por um prestador de serviços para atender às demandas em que os níveis de qualidade que devem ser garantidos.

2.7.2. O objetivo do gerenciamento de nível de serviço é definir, registrar e monitorar os

atendimentos em comparação e alinhamento às metas Institucionais.

2.7.3. Os indicadores são os parâmetros adotados para identificação das métricas apontadas no Anexo V - Acordos de Nível de Serviços e servirão de base doutrinadora para os prazos máximos desde o início do atendimento até a resolução, ao encontro das características de prioridade da demanda.

2.7.4. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante, deverá ser informada à Contratada para acompanhar na análise do problema que provocou o(s) incidente(s) na busca da sua causa raiz. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento desses chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

2.7.5. Para os serviços críticos, será considerada a janela de operação de 24 (vinte e quatro) horas por dia x 7 (sete) dias por semana, demonstrada na Tabela 6 - Janela de Operação dos Serviços. Serão excluídos, dos cálculos dos índices, os eventos que sejam decorrentes de falha de infraestrutura predial da FUNARTE, ou de equipamento/serviços sob responsabilidade de suporte ou garantia de empresas terceiras.

2.7.6. **O tempo entre falhas (TF)** é o tempo medido entre as falhas de um mesmo serviço.

2.7.7. **O tempo para início de atendimento (TIA)**, é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (por exemplo: chamada telefônica, e-mail etc.), e o seu consequente registro na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

2.7.7.1. No caso de a requisição ser feita por chamada telefônica, o TIA é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um trabalhador da Contratada para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em 1º Nível). O registro do "TIA" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na Central de Serviços.

2.7.8. **O tempo máximo para resolução do chamado (TMRC)**, é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema.

2.7.9. **Percentual máximo de chamados com tempo de resolução maior que a meta (PMCM)**, é o percentual de chamados mensais que tiveram seu tempo máximo para resolução acima do estipulado, conforme Anexo V - Acordos de Nível de Serviços, no INS05.

2.7.10. **Tempo máximo para resolução de incidentes (TMRI)** é o tempo entre o início de atendimento de um incidente até sua resolução final com o fechamento do chamado.

2.7.11. **O Total de soluções documentadas com link para a Base de Conhecimento (TSDBC)**

é o quantitativo mensal de soluções registradas na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC.

2.7.12. **Percentual de disponibilidade de serviços críticos (PDSC)** é o tempo de disponibilidade mensal para os serviços críticos elencados na Tabela 7 - Serviços Críticos.

2.7.13. **Índice de Satisfação do usuário (INS10)** é o total de respostas para os atendimentos que consideram bom/ótimo, lançados através da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, dividido pelo total de respostas aos atendimentos do mês multiplicado por 100.

2.7.14. A definição dos usuários VIPs será realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. Para aqueles definidos como “VIP” o impacto e a urgência do incidente ou as requisições devem ser classificados como “Alto(a)”, não importando a natureza do serviço afetado.

2.7.14.1. Consideram-se como usuários VIP’s: Presidente, Diretor Executivo, Coordenadores, Procuradores, Pregoeiros, Técnicos, dentre outros, sob determinação da FUNARTE, podendo ser alterado a qualquer época.

## 2.8. Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM)

2.8.1. A Contratada deverá estar ciente de que deverá fornecer Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, a qual será o instrumento de controle proporcionará a organização para acompanhamento dos atendimentos realizados e documentações técnicas geradas.

2.8.2. A FUNARTE utiliza como Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC o OTRS (Open-source Ticket Request System, em português, sistema livre de requisição de chamados) que é o atual mecanismo para registro e controle de incidentes, problemas, mudanças, requisições e apoio aos processos de gerenciamento de serviços de TIC.

2.8.3. A Contratada poderá oferecer outra Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC desde que haja a importação da Base de Conhecimento na ferramenta em produção cabendo, da mesma forma, treinamentos e adaptações às funcionalidades, ao encontro das necessidades da FUNARTE.

2.8.4. Deverá ser disponibilizada preferencialmente ferramentas em software livre, as quais possibilitem adaptações ao perfil organizacional da TIC e da FUNARTE.

2.8.5. Deverá ficar hospedada no ambiente da Contratada, oferecidas como serviço, seja em nuvem ou on-premise.

2.8.6. Deverá estar operacional em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia x 7 (sete) dias na semana, conforme tabela 7.

2.8.7. Necessidades futuras causadas por melhorias no modelo de trabalho, avanço da tecnologia não inviabilizarão evoluções na ferramenta.

2.8.8. Poderá ser solicitada, a qualquer tempo, a geração de relatórios/informações que apoiem a FUNARTE na consecução de atividades, principalmente levando-se em consideração avanços tecnológicos.

2.8.9. Ao final do ciclo contratual a Contratada obrigará-se a disponibilizar as aplicações,



em funcionamento, no ambiente interno da FUNARTE.

2.8.10. Códigos fonte, bases de dados e documentos técnicos criados, deverão ser entregues ao término do contrato, visando armazenamento das informações e manter consistentes os dados para possíveis auditorias internas ou por órgãos de controle.

2.8.11. Representantes da Contratada e da FUNARTE, em comum acordo, farão a opção por quais ferramentas que serão utilizadas, adotando critérios de funcionamento e experiências anteriores.

2.8.12. A abertura das demandas deverá ser realizada exclusivamente na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, com registro de Timestamp dos estados de abertura, fechamento e reabertura com fins de mensurar o tempo de atendimento de cada chamado.

2.8.13. A ferramenta deverá permitir:

2.8.13.1. Que todos os atendimentos possam ser registrados na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC ofertada pela Contratada.

2.8.13.2. Que a equipe da Contratada alimente e mantenha diariamente a documentação das rotinas para confecção dos relatórios gerenciais, conforme exigidos no contrato, de forma sistemática e cronológica, pela necessidade de documentar, para manter histórico atualizado dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da FUNARTE, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários.

2.8.13.3. Que sejam executadas tarefas, mesmo quando não estiverem especificadas nos requisitos de cada especialidade, contemplando todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, bem como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacionalização e análise de controles, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, análise de risco, monitoramento e operação dos serviços.

2.8.13.4. Que possibilite a ação de melhorias e adaptações por parte da Contratada, demandada pela FUNARTE, ao encontro dos processos de negócio desta Fundação.

2.8.13.5. A Contratada deverá entregar a Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, em até de 60 (sessenta) dias após o início do contrato.

2.8.13.6. A ferramenta deverá aferir:

2.8.13.6.1. O tempo total de atendimento do chamado.

2.8.13.6.2. O tempo que o chamado permaneceu em cada Estado.

2.8.13.6.3. Informação de reabertura de chamado.

2.8.13.6.4. A quantidade total de chamados atendidos em determinado período.

2.8.13.6.5. A quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período.

2.8.13.6.6. A quantidade total de chamados reabertos, em determinado

período.

2.8.13.6.7. Ao quantitativo por categoria de serviço, por localidade, por período (semanal, mensal, anual).

2.8.13.7. A ferramenta deverá oferecer:

2.8.13.7.1. Dashboard para controlar os indicadores de nível de serviço.

2.8.13.7.2. Dashboard para acompanhamento e gerenciamento dos chamados gerados, alinhada automaticamente aos indicadores de nível de serviço.

2.8.13.7.3. Controle dos chamados abertos, por período.

2.8.13.7.4. Aviso para os chamados que não atenderam aos indicadores de nível de serviço.

2.8.13.7.5. Manutenção da base de conhecimento para consulta.

2.8.13.7.6. Chamados tratados com sucesso (mensal).

2.8.13.7.7. Chamados tratados com atraso (mensal).

2.8.13.7.8. Oferecer mecanismo de consulta e relatórios dinâmicos.

2.8.13.7.9. Possibilitar a extração de dados analíticos e consolidados com vistas a permitir a verificação de níveis mínimos de serviço.

## 2.9. Ferramenta de Monitoramento de Infraestrutura de TIC (ITIM)

2.9.1. Ferramenta de monitoramento de infraestrutura de TIC é a aplicação projetada para medir a disponibilidade e o desempenho de componentes de infraestrutura, físicos ou lógicos, gerando indicadores estratégicos para o negócio.

2.9.2. A Ferramenta para monitoramento de infraestrutura de TIC será o instrumento de controle que proporcionará proatividade com geração de alertas a eventos, oferecendo métricas de utilização e gerenciamento diversos como por exemplo: funcionamento de equipamentos, throughput de rede, cargas da CPU e consumo de espaço em disco etc.

2.9.3. Atualmente a aplicação adotada é o Zabbix.

2.9.4. A Contratada deverá disponibilizar, preferencialmente, ferramentas em software livre, as quais possibilitem adaptações ao perfil organizacional da TIC e da FUNARTE.

2.9.5. Deverá ficar hospedada no ambiente da Contratada, oferecidas como serviço, seja em nuvem ou on-premise.

2.9.6. Deverá estar operacional em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia x 7 (sete) dias na semana, conforme tabela 7.

2.9.7. Necessidades futuras causadas por melhorias no modelo de trabalho, avanço da tecnologia não inviabilizarão evoluções na ferramenta.

2.9.8. Poderá ser solicitada, a qualquer tempo, a geração de relatórios/informações que apoiem a FUNARTE na consecução de atividades, principalmente levando-se em consideração avanços tecnológicos.

2.9.9. Ao final do ciclo contratual a Contratada obrigará-se a disponibilizar as aplicações, em funcionamento, no ambiente interno da FUNARTE.

2.9.10. A ferramenta deverá proporcionar meios para exportação dos dados existentes, seja

em arquivo ou mesmo para outra ferramenta de mesma finalidade.

2.9.11. Códigos fonte, bases de dados e documentos técnicos criados, deverão ser entregues ao término do contrato, visando armazenamento das informações e manter consistentes os dados para possíveis auditorias internas ou por órgãos de controle.

2.9.12. Representantes da Contratada e da FUNARTE, em comum acordo, farão a opção por quais ferramentas que serão utilizadas, adotando critérios de funcionamento e experiências anteriores.

2.9.13. A Contratada deverá entregar ferramenta de monitoramento de infraestrutura de TIC, em até de 60 (sessenta) dias após o início do contrato.

## 2.10. Ferramenta de Controle de Inventário de Ativos de TIC

2.10.1. Ferramenta de controle de inventário de ativos de TIC são aplicações que possibilitam o cadastramento, controle e inventário dos bens de forma a auxiliar a gestão a lidar com a grande quantidade de itens de tecnologia, fornecendo assim controle e apoio para tomada de decisões.

2.10.2. Atualmente a aplicação adotada é o OCS Inventory/GLPI e há iniciativa para migração ao Zabbix.

2.10.3. A Contratada deverá disponibilizar, preferencialmente, ferramentas em software livre, as quais possibilitem adaptações ao perfil organizacional da TIC e da FUNARTE.

2.10.4. Ficará hospedada no ambiente da Contratada, oferecidas como serviço, seja em nuvem ou on-premise.

2.10.5. Deverá estar operacional em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia x 7 (sete) dias na semana, conforme tabela 7.

2.10.6. Necessidades futuras causadas por melhorias no modelo de trabalho, avanço da tecnologia não inviabilizarão evoluções na ferramenta.

2.10.7. Poderá ser solicitada, a qualquer tempo, a geração de relatórios/informações que apoiem a FUNARTE na consecução de atividades, principalmente levando-se em consideração avanços tecnológicos.

2.10.8. Ao final do ciclo contratual a Contratada obrigará-se a disponibilizar as aplicações, em funcionamento, no ambiente interno da FUNARTE.

2.10.9. Códigos fonte, bases de dados e documentos técnicos criados, deverão ser entregues ao término do contrato, visando armazenamento das informações e manter consistentes os dados para possíveis auditorias internas ou por órgãos de controle.

2.10.10. Representantes da Contratada e da FUNARTE, em comum acordo, farão a opção por quais ferramentas que serão utilizadas, adotando critérios de funcionamento e experiências anteriores.

2.10.11. A Contratada deverá entregar ferramenta de controle de inventário de ativos de TIC, em até de 60 (sessenta) dias após o início do contrato.

## 2.11. Ferramenta para Realização de Atendimento Remoto

2.11.1. Ferramentas para atendimento remoto são aplicativos que possibilitam que sejam realizados acessos aos ativos de tecnologia, facilitando e agilizando o processo de atendimento técnico feito pela Contratada.

2.11.2. Será independente de plataforma oferecerá acesso remoto ambientes com sistemas operacionais diversos, dentre eles Microsoft, Linux e MacOS.

2.11.3. A Contratada poderá utilizar ferramentas com base em software livre.

2.11.4. Atualmente a aplicação adotada é o AnyDesk.

## 2.12. Planos de Contingência

2.12.1. Plano de Contingência, também chamado de Planejamento de Riscos, Plano de Continuidade de Negócios ou Plano de Recuperação de Desastres, tem o objetivo de descrever as medidas a serem tomadas por uma empresa, incluindo a ativação de processos manuais, para fazer com que seus processos vitais voltem a funcionar plenamente, ou num estado minimamente aceitável, o mais rápido possível, evitando assim uma paralisação prolongada que possa gerar maiores prejuízos à FUNARTE.

2.12.2. A Contratada deverá entregar o Plano de Contingência Tecnológica em até de 180 (cento e oitenta) dias após o início do contrato.

2.12.3. O Plano de Contingência deverá ser atualizado semestralmente.

## 2.13. Planos de Backup e Restore de Informações

2.13.1. Plano de backup e restore é um documento que demonstra o atual cenário de realização de cópias de salvaguarda e restauração de arquivos importantes para a FUNARTE.

2.13.2. Deverão ser avaliadas no documento todas as condições de backup realizadas, sejam elas em ambiente local ou em nuvem, em fita ou arquivo.

2.13.3. Deverão ser entregues a FUNARTE e atualizadas sempre que houver alguma alteração no modelo adotado.

2.13.4. A Contratada deverá entregar o plano de backup e restore de informações em até de 60 (sessenta) dias após o início do contrato.

2.13.5. O Plano de backup e restore deverá ser atualizado semestralmente.

2.13.6. A Contratada deverá entregar semestralmente evidência de restore.

## 2.14. Relatório Gerencial

2.14.1. Apresentar, mensalmente, o Relatório Gerencial em conformidade ao Anexo XVII - Modelo de Relatório Gerencial, com o objetivo de documentar os acontecimentos do serviço prestado no período, podendo dessa forma apoiar a Equipe de Fiscalização com os insumos para melhor acompanhamento das entregas.

2.14.2. A Tabela 11 - Relatório Gerencial, abaixo apresenta premissas que deverão constar no relatório, que poderá ser alterado ou melhorado por comum acordo entre a

FUNARTE e a Contratada.

2.14.3. A Contratada deverá entregar o primeiro Relatório Gerencial em até de 60 (sessenta) dias após o início do contrato, e daí por diante mensalmente.

<b>Relatório</b>	<b>Informações Obrigatórias</b>
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	Período de faturamento mensal.
	Indicadores de nível de serviço e de desempenho (Anexo V - Acordos de Nível de Serviços)
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC	Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais (Anexo VI - Ambiente de TIC), de acordo com a determinação da FUNARTE.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	Quantidade de chamados encerrados dentro e fora do período de apuração.
	Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível).
	Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada.
	Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.
	Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.
Relatório mensal de ocorrência e não - conformidades no ambiente de TIC	Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.
	Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.

Tabela 11 - Relatório Gerencial

## 2.15. Transferência de Conhecimento

2.15.1. A passagem de conhecimento deverá ser sustentada com a elaboração ou atualização de documentos solicitados pela FUNARTE.

2.15.2. A FUNARTE poderá solicitar, sem ônus adicional, correção ou refazerimento dos documentos que não estiverem de acordo com os padrões definidos ou que não corresponderem, na prática, aos procedimentos adotados. Este serviço será visto como uma garantia da qualidade do serviço prestado e poderá ser demandada até 90 (noventa) dias após o encerramento do contrato.

2.15.3. Considerando-se o término do acordo entre FUNARTE e Contratada, obriga-se a Contratada, signatária do acordo em fase de expiração, independentemente do motivo, repassar para a nova empresa prestadora de serviço, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da

prestação dos serviços, incluindo a Base de Conhecimento, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a FUNARTE e a nova Contratada.

2.15.4. A Contratada fará o repasse de todo o conhecimento à FUNARTE e a nova Contratada que irá assumir os serviços descritos neste Termo de Referência.

2.15.5. A Contratada deverá entregar, ao final da execução contratual, toda a documentação relacionada com o objeto do contrato. A entrega da referida documentação no final do contrato não exige a Contratada do repasse mensal.

## 2.16. Transição de Serviços

2.16.1. A Contratada deve apresentar formalmente, em reunião com a FUNARTE, um Plano de Transição dos Serviços, contendo cronograma com todas as atividades a serem desenvolvidas, prazos, esforços, análise de riscos, responsabilidades e entregáveis no prazo de até 15 (quinze) dias úteis. Em caso de não conformidade, a FUNARTE terá um novo prazo improrrogável de até 05 (cinco) dias úteis para as devidas readequações.

2.16.2. A Contratada deverá, no mínimo, seguir os itens abaixo na abordagem de transição:

2.16.2.1. Realizar um checklist de transição, incluindo todos os serviços de tecnologia em operação na Contratada.

2.16.2.2. Identificar riscos em potencial que possam impactar a operação dos serviços.

2.16.3. Durante a transição deverão ser revisados e/ou elaborados os scripts de atendimento da Central de Serviços.

## 3. DA JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

### 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. A Fundação Nacional de Artes - FUNARTE é o órgão responsável, no âmbito do Governo Federal, pelo desenvolvimento de políticas públicas de fomento às artes visuais, à música, ao teatro, à dança e ao circo. Os principais objetivos da FUNARTE, vinculada ao Ministério da Cultura, são o incentivo à produção e à capacitação de artistas, ao desenvolvimento da pesquisa, à preservação da memória e à formação de público para as artes no Brasil.

3.1.2. Visando cumprir essa missão, a FUNARTE concede bolsas e prêmios, mantém programas de circulação de artistas e bens culturais, promove oficinas, publica livros, recupera e disponibiliza acervos, provê consultoria técnica e apoia eventos culturais em todos os Estados brasileiros e no exterior. Até o presente momento a FUNARTE possui espaços culturais no Rio de Janeiro/RJ, São Paulo/SP, Belo Horizonte/MG e Brasília/DF e a FUNARTE disponibiliza parte de seu acervo gratuitamente na internet.

3.1.3. Com o propósito de fazer frente a essas atividades e dar apoio para que as áreas

finalísticas consigam alcançar as respectivas metas institucionais a Coordenação de Tecnologia da Informação e Conectividade da FUNARTE procurará expandir de maneira consistente os serviços de Tecnologia da Informação, adotando novos modelos de trabalho com foco na sustentação dos ambientes e na segurança, subsidiando e apoiando a execução sob o aspecto técnico.

3.1.4. O objetivo deste documento é buscar a descrição de um modelo que possibilite a contratação de nova empresa para prestação de serviços de TIC, em substituição à prestadora do atual, acordo 1.004/2018, Processo Administrativo nº 01530.000806/2017-51, que, após prorrogação excepcional, terá vigência até 28/02/2024.

3.1.5. A contratação de empresas especializadas em prover serviço de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação proporciona aos órgãos públicos apoio para execução das tarefas relacionadas à manutenção e disponibilidade dos serviços tecnológicos, buscando através delas maior experiência na adoção das melhores práticas de mercado para gestão do conhecimento e atendimento aos usuários, tornando-se importantes parceiras estratégicas.

3.1.6. Esse serviço é considerado comum, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.

3.1.7. A operação de TIC é uma atividade fundamental e essencial para a garantia de funcionamento, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços em órgãos da Administração Pública.

3.1.8. De modo direto, as vantagens da contratação revelam-se mediante o incremento da celeridade e da qualidade do suporte ao usuário, cujo modelo de implementação funda-se em padrão mundial de serviço, a ITIL (Information Technology Infrastructure Library), a ser implementado com a finalidade de otimizar o tempo de resposta, por meio da centralização dos chamados solucionáveis remotamente (no primeiro nível) e da descentralização das equipes de atendimento que atuam no 2º e 3º Nível.

3.1.9. Alinhada a esses benefícios, a Administração Pública Federal tem adotado, sempre que possível, a estratégia da terceirização para a execução de determinados serviços, desde a reforma administrativa imposta pelo Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Em virtude desse procedimento, servidores públicos poderão se dedicar ao planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TIC, bem como à evolução dos processos relacionados a serviços e a projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

3.1.10. Este entendimento é reforçado pelo Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, que dispõe sobre a execução indireta, mediante a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. No art. 2º desse Decreto, foi atribuída a competência, à época, ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, atual, Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos-MGI, para estabelecer os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta mediante contratação.

3.1.11. Nessa esteira, o então Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão publicou a Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018, estabelecendo em seu Art 1º, Inciso XXIII, que os serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

3.1.12. Sendo assim, há o entendimento de que formulação de novo acordo permitirá a manutenção da operacionalização do ambiente computacional, a disponibilidade dos serviços oferecidos ao cidadão; o atendimento de demandas de infraestrutura computacional; a implantação de novos serviços ao alcance do avanço da tecnologia, o atendimento às necessidades técnicas dos usuários sejam eles servidores ou terceirizados e diversas outras melhorias ao alcance das expectativas da FUNARTE refletidas em benefícios ao cidadão.

### 3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

#### 3.2.1. Alinhamento aos Planos Estratégicos

##### 3.2.1.1. Objetivos Estratégicos

3.2.1.1.1. Necessidade de continuidade na prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação e Conectividade (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC, estando alinhada ao Plano de Contratações Anual (PCA) 2023 e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2020-2023).

#### 3.2.2. Alinhamento ao PDTIC 2020-2023

3.2.2.1. O presente instrumento está alinhado com as estratégias Institucionais, previamente estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2020-2023). Objetivos Estratégicos: ID N19 - Serviços de Suporte Infraestrutura de TIC.

3.2.2.2. Necessidade Prevista no PDTIC: ID I12 - Manter e otimizar os serviços continuados de TIC.

3.2.2.3. Ação do PDTIC: Realizar processos de contratação de serviços de TIC.

ID	Objetivos Estratégicos do Requisitante	ID	Necessidade prevista no PDTIC	Ação do PDTIC
N19	Serviços de Suporte Infraestrutura de TIC	I12	Manter e otimizar os serviços continuados de TIC	Realizar processos de contratação de serviços de TIC

Tabela 12 - Ação do PDTIC

#### 3.2.3. Alinhamento ao PCA



3.2.3.1. O presente instrumento está alinhado com as estratégias institucionais, previamente estabelecidas no Plano de Contratações Anual (PCA-2023).

3.2.3.2. Ações do PCA para a quais contribuirá: Realizar processos de contratação de serviços de TIC.

Identificação do Lote	Ações do PDTIC para a quais contribuirá
Serviços de Tecnologia da Informação e Apoio Técnico de Atividades de Informática	Realizar processos de contratação de serviços de TIC

Tabela 13 - Ações do PCA

### 3.3. Estimativa da Demanda

3.3.1. A presente solicitação encontra-se devidamente instruída, por orçamentos levantados conforme Estudo Técnico Preliminar, considerando os requisitos e necessidades da FUNARTE.

3.3.1.1. O custo estimado é de R\$ 4.494.242,40 (quatro milhões quatrocentos e noventa e quatro mil duzentos e quarenta e dois reais e quarenta centavos) para um período de 24 (vinte e quatro) meses.

### 3.4. Parcelamento da Solução de TIC

3.4.1. Trata-se de prestação de serviços continuados, sem dedicação exclusiva de mão de obra, cuja contratação se dará pelo preço global do tipo de menor preço por grupo/lote, já considerados e incluso todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

3.4.2. O pagamento será no prazo máximo de até 30 (trinta) dias contados a partir do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

### 3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.5.1. Espera-se que a contratação permita a manutenção da operacionalização do ambiente computacional, a disponibilidade dos serviços oferecidos ao cidadão, o atendimento de demandas de infraestrutura computacional e a implantação de novos serviços ao alcance do avanço da tecnologia, ao alcance das expectativas da FUNARTE, refletidas em benefícios à sociedade.

## 4. DA ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Recepcionar os chamados por meio telefônico, e-mail, sistema específico ou outro modelo adotado na FUNARTE, contemplando a possibilidade de escalonamento do

atendimento a ser realizado por níveis hierárquicos de conhecimento em escala superior, caso não seja possível atuação em nível primário.

4.1.2. Atender presencialmente os chamados que demandem atuação local do profissional.

4.1.3. Atender as tarefas relacionadas à sustentação dos serviços e ativos que compõem os sistemas corporativos que apoiam o negócio da FUNARTE.

4.1.4. Registrar todos os atendimentos na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, garantindo assim base de conhecimento atualizada.

4.1.5. Proporcionar a mesma qualidade de atendimento para todas as unidades da FUNARTE.

4.1.6. Manter proatividade no funcionamento de sistemas e serviços.

4.1.7. Monitorar os serviços e ativos que compõem os serviços corporativos que apoiam o negócio.

4.1.8. Cumprir os níveis mínimos de serviço, previstos no Anexo II - Catálogo de Serviços de TIC.

4.1.9. Garantir o repasse de conhecimento em caso de substituição de empresa prestadora de serviço.

4.1.10. Comprovar experiência, formação e certificação mínimos para cada perfil profissional que atue no contrato.

4.1.11. Comprovar experiência e apresentar atestados de capacidade de serviços prestados em outras empresas, de acordo com o solicitado pela FUNARTE.

4.1.12. Indicar Preposto como representante principal responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a FUNARTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

4.1.13. Atribuir ao Preposto condições de como por exemplo a de primar pela execução do acordo, participar de reuniões, zelar pela qualidade dos serviços prestados e pelo bom desempenho de seus profissionais.

4.1.14. Indicar a figura de um supervisor Técnico de Serviços da Contratada - Responsável por supervisionar a equipe responsável pelos atendimentos, oferecendo suporte e garantindo que a condução das ações seja realizada de forma satisfatória e eficiente. Esse cargo poderá estar adequado à figura do Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação/código CBO 1425-30 GERSUP, apresentado no Anexo IV - Habilidades Técnicas.

4.1.15. Atuar, assim como os profissionais envolvidos, com presteza, proatividade e agilidade mantendo níveis mínimos e adequados das entregas.

4.1.16. Prezar pelo bom relacionamento com os usuários da FUNARTE, atendendo de forma cordial, clara e objetiva.

4.1.17. Observar padrões de segurança tecnológica para cada atendimento realizado.

4.1.18. Realizar os atendimentos observando as políticas tecnológicas institucionalizadas.

4.1.19. Acatar eventuais acréscimos no Catálogo de Serviços de TIC, sempre que houver mudança ou avanço da tecnologia.

- 4.1.20. Prestar o serviço visando a eficácia e a eficiência das necessidades de negócio.
- 4.1.21. Gerar relatórios gerenciais mensais.
- 4.1.22. Evoluir a tecnologia e qualidade dos serviços de TIC.
- 4.1.23. Disponibilizar e manter inventário de ativos de tecnologia atualizado.

#### 4.2. Requisitos de Capacitação

- 4.2.1. Não se aplica.

#### 4.3. Requisitos Legais

- 4.3.1. A presente contratação está regida pela IN SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 e suas alterações, considerando-se que FUNARTE é integrante do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP. <http://www.sisp.gov.br/ct-gcie/lista-orgaos-sisp>.
- 4.3.2. Alinhamento à Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.
- 4.3.3. Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022.
- 4.3.4. IN SGD/ME Nº 94, de 23 de dezembro de 2022.
- 4.3.5. IN nº 73, de 05 de agosto de 2020.
- 4.3.6. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.
- 4.3.7. Considerará as melhores práticas de mercado amparadas nos modelos ITIL v3, COBIT, NBR's ISO's/IEC 9.000, 9.001, 10.006, 15.504, 20.000, 27.000 (27.001 a 27.006) e PMBOK.
- 4.3.8. Acórdão TCU nº 2.037/2019 - Plenário e o Acórdão TCU nº 1.508/2020 - Plenário.

#### 4.4. Requisitos de Manutenção

- 4.4.1. Não se aplica.

#### 4.5. Requisitos Temporais

- 4.5.1. O prazo de vigência do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses.

#### 4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

- 4.6.1. A Contratada deverá exigir dos seus trabalhadores, quando em serviço nas dependências da FUNARTE, o uso obrigatório de uniformes e crachás de identificação.
- 4.6.2. A Contratada não poderá se utilizar da presente aquisição para obter qualquer acesso não autorizado as informações de propriedade da FUNARTE.
- 4.6.3. A Contratada não pode obter, capturar, copiar ou transferir qualquer tipo

informação de propriedade da FUNARTE, sem autorização.

4.6.4. A Contratada deve atender as Políticas de Segurança da Informação e demais normativos correlatos publicados pela FUNARTE.

4.6.5. A Contratada zelarà pela integridade dos equipamentos e sigilo das informações e dados da FUNARTE colocados à sua disposição para a execução dos serviços.

4.6.6. A Contratada se obriga, ainda, a respeitar integralmente as normas de segurança estabelecidas pela FUNARTE e atender os padrões de controle para acesso e uso das instalações e equipamentos da FUNARTE, zelando por sua integridade, mantendo sigilo e considerando confidenciais todos os dados e informações pertinentes aos serviços prestados.

4.6.7. No que se refere aos acessos físicos e lógicos a FUNARTE analisará a liberação dos acessos às dependências, equipamentos, softwares e sistemas que forem necessários ao cumprimento do objeto nos termos desta especificação. Para tanto, a Contratada deverá disponibilizar previamente as informações necessárias para acesso aos ambientes e atender às normas e políticas de segurança utilizadas pela FUNARTE.

#### 4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1. O licitante vencedor deverá cumprir, no que for cabível, as determinações da IN SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, relativas a práticas de sustentabilidade, bem como:

4.7.2. Fornecer aos seus recursos equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução dos serviços.

4.7.3. Respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

4.7.4. 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 5.940/2006.

4.7.5. Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.

#### 4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. Não se aplica.

#### 4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9.1. Não se aplica.

#### 4.10. Requisitos de Implantação

4.10.1. Não se aplica.

#### 4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.11.1. Não se aplica.

#### 4.12. Requisitos de Experiência Profissional

4.12.1. O Preposto deverá possuir formação e experiência para gerir o contrato, sendo muito importante que essa figura possua certificação PMP (Project Management Professional) do PMI.

4.12.2. A equipe que atenderá a FUNARTE deverá ter experiência necessária para atuar ao encontro das tecnologias disponibilizadas na FUNARTE.

4.12.3. Todos os profissionais designados para execução do serviço de atendimento aos usuários da FUNARTE, em quaisquer níveis, deverão ser/estar plenamente capacitados nas tecnologias utilizadas pela FUNARTE.

4.12.4. O Anexo IV - Habilidades Técnicas poderá ajudar a Contratada como apoio aos perfis exigidos para a contratação.

#### 4.13. Requisitos de Formação da Equipe

4.13.1. A formação da equipe será organizada em 03 (três) itens, subdivididos em 09 (nove) categorias, de acordo com o especificado no Anexo III - Serviços de TIC.

#### 4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14.1. Na execução das demandas a Contratada deve zelar pela observância às políticas, diretrizes, procedimentos, padrões e modelos para as atividades a serem executadas na FUNARTE.

#### 4.15. Requisitos da Contratação

4.15.1. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte:

4.15.1.1. Serviço continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva.

4.15.1.2. contrato com duração de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável na forma da lei.

4.15.1.3. Empresa com disponibilidade para oferecer recursos profissionais que possam dominar o conhecimento das soluções tecnológicas adotadas e utilizadas pela FUNARTE.

4.15.1.4. Informações da FUNARTE, a que tem acesso, sob sigilo.

4.15.1.5. Proposição de soluções baseadas nas necessidades da FUNARTE e nas melhores práticas de mercado e de acordo com as recomendações dos fabricantes das soluções.

4.15.1.6. Utilização das metodologias adotadas pela FUNARTE e alinhadas ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC.

4.15.1.7. Documentação e atualização do registro das atividades desempenhadas na FUNARTE.

4.15.1.8. Realização da passagem de conhecimento, durante ou após o término do contrato.

4.15.1.9. Incorporação como parte do processo de transferência de conhecimento à FUNARTE e documento de forma detalhada todas as iniciativas e processos.

4.15.1.10. Apresentação de declaração de quem tem pleno conhecimento das condições necessárias para prestação do serviço.

4.15.1.11. Contratação do grupo/lote será realizada por uma única empresa. Justificativa: Por questões técnicas para melhor gerenciamento dos atendimentos, centralização dos serviços, acompanhamentos dos processos e procedimentos operacionais, dentre outros fatores.

4.15.1.12. A execução dos serviços considera o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento das atividades ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente relatados através dos mecanismos de comunicação internos ou mesmo através da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC.

4.15.1.13. Falhas, erros, inconsistências ou outros fatos relevantes ao bom andamento dos serviços devem ser atendidos quando detectados, de forma proativa.

4.15.1.14. 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 documentação já definida pela FUNARTE. Toda a documentação produzida pela Contratada em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da FUNARTE.

#### 4.16. Requisitos de Controle

4.16.1. A Contratada deverá adotar medidas que norteiem, organizem e direcionem os processos que envolvam as ações técnicas de forma a manter a proatividade e os atendimentos ao encontro das necessidades institucionais.

### 5. DAS RESPONSABILIDADES

#### 5.1. Deveres e Responsabilidades da FUNARTE

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Setorial do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

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

5.1.3. Receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a

proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

5.1.4. Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

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

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

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

5.1.8. 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 FUNARTE, 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.

5.1.9. Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes deste Termo de Referência e na proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo.

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

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

5.1.12. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

5.1.13. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da Contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

5.1.14. Garantir não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

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

5.1.14.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas.

5.1.14.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado.

5.1.14.4. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores

eventuais da FUNARTE, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

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

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

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

5.1.18. Avaliar todos os serviços prestados pela Contratada.

5.1.19. Avaliar Relatório de Serviços Executados pela Contratada, observando os indicadores e metas de nível de serviço alcançados.

5.1.20. Homologar os serviços prestados constantes das ordens de serviço, após a aferição da aderência às especificações e da qualidade dos serviços, atestando as respectivas faturas.

5.1.21. Garantir que quaisquer implantações ou alterações tecnológicas na FUNARTE, sejam comunicadas formalmente à Contratada, tendo esse prazo limite de 30 (trinta) dias, após aviso, para entrega do projeto de atuação.

## 5.2. Deveres e Responsabilidades da Contratada

5.2.1. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, junto à FUNARTE, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a Contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato.

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

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

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

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

5.2.6. Manter, durante a execução do contrato, Equipe Técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

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

5.2.8. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

5.2.9. Responsabilizar-se em não veicular publicidade ou qualquer outra informação



acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da FUNARTE.

5.2.10. Garantir não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

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

5.2.12. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a FUNARTE em sua integralidade, ficando a FUNARTE autorizada a descontar da garantia ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

5.2.13. Utilizar trabalhadores da Contratada habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

5.2.13.1. Responsabilizar-se pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços.

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

5.2.15. Entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia 30 (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/Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS - CRF; 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MPDG nº 5/2017. Tal obrigação decorrerá quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores - SICAF.

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

5.2.17. 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.

5.2.18. Paralisar, por determinação da FUNARTE, 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.

5.2.19. Submeter previamente, por escrito, à FUNARTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações deste Termo de Referência.

5.2.20. Responsabilizar-se em não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

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

5.2.22. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da FUNARTE.

5.2.23. Executar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em tecnologia adequada, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, respeitando as normas e legislações vigentes, sem ônus para a FUNARTE.

5.2.24. Assegurar à FUNARTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII - F da IN SEGES/MPDG nº 5/2017:

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

5.2.24.2. Os direitos autorais da solução, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais serviços gerados na execução do contrato, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da FUNARTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

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

5.2.26. Comunicar por escrito, com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, à equipe técnica da FUNARTE, necessidades de interrupções programadas, para a realização de manutenções preventivas.

5.2.26.1. Manutenções programadas, desde que devidamente comunicadas, não contarão como tempo de indisponibilidade dos serviços, não sendo, portanto, objeto de desconto em faturas.

5.2.27. Responsabilizar-se pelas instalações de toda a infraestrutura necessária para prestação do serviço como: roteadores, links, cabeadamentos, equipamentos e outros, que deverão ser providenciados dentro dos prazos previstos, independente da capacidade da estrutura que atenda a instalação do serviço nos endereços indicados pela FUNARTE.

5.2.28. Responsabilizar-se em não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução deste contrato, sem prévia e expressa anuência da FUNARTE, sendo que a responsabilidade técnica caberá à Contratada, em qualquer caso, e não será delegada, sob nenhum pretexto.

- 5.2.29. Comunicar à Divisão de Contratos - DICONTE, da FUNARTE, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, quaisquer alterações havidas no contrato social, durante o prazo de vigência deste contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação.
- 5.2.30. Fornecer à Divisão de Contratos - DICONTE, da FUNARTE todas as informações por este solicitadas, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.
- 5.2.31. Encaminhar quaisquer solicitações a FUNARTE por intermédio do Gestor do Contrato.
- 5.2.32. Garantir que eventuais mudanças de endereço em algumas das localidades da FUNARTE não alterarão as regras de atendimento.
- 5.2.33. Manter, durante toda vigência do contrato, a continuidade na prestação do serviço sem que isso acarrete quaisquer custos para a FUNARTE.
- 5.2.34. Disponibilizar, administrar e manter atualizadas as informações oriundas de aplicações/softwares oferecidos a FUNARTE, reforçando sempre o que já foi dito anteriormente neste documento que não haverá custo para a Instituição e essa regra valerá durante toda vigência do contrato.
- 5.2.35. Fornecer acesso lógico a todos os ambientes da FUNARTE.
- 5.2.36. Realizar todas as modificações solicitadas, assim como oferecer repasse de conhecimento para uso dos ativos/soluções que porventura sejam oferecidos.
- 5.2.37. Responsabilizar-se pelo deslocamento dos profissionais envolvidos até os locais de prestação de serviços, quando for o caso, sem ônus para a FUNARTE.
- 5.2.38. Observar o cumprimento dos requisitos de habilidades técnicas profissionais exigidas no Anexo IV - Habilidades Técnicas, solicitando à Contratada as substituições de profissionais que se verificarem necessárias.
- 5.2.39. Utilizar profissionais habilitados e com plena aptidão dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 5.2.40. Apresentar à FUNARTE a relação nominal dos profissionais que adentrarão em nossas localidades para realização de alguma atividade, visando agendamento prévio, com posterior liberação de acesso.
- 5.2.41. Relatar à FUNARTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 5.2.42. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da FUNARTE.
- 5.2.43. Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC.
- 5.2.44. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz.
- 5.2.45. Atender no prazo máximo de até 02 (dois) dias quaisquer exigências dos representantes da FUNARTE inerentes à prestação dos serviços contratados, dentro dos prazos estabelecidos.
- 5.2.46. Atender de imediato às solicitações, corrigindo qualquer ocorrência de interrupção

na prestação dos serviços contratados.

5.2.47. Garantir à FUNARTE o envio de Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência à data de vencimento.

5.2.48. Oferecer descontos compulsórios de valor equivalente ao período de interrupção dos serviços.

5.2.49. Apresentar, sempre que solicitado pelo Fiscal do Contrato, no prazo máximo estipulado no pedido, documentação referente às condições exigidas neste instrumento.

5.2.50. Arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidirem sobre esta contratação, inclusive os Fiscais, comerciais e trabalhistas resultantes da execução do contrato, devendo apresentar sempre a documentação comprobatória dos recolhimentos devidos.

5.2.51. Recolher, no prazo estabelecido, valores referentes a penalidades de multa previstas neste instrumento e que lhe sejam aplicadas por meio de procedimento administrativo, decorrentes de descumprimento de obrigações contratuais.

5.2.52. Assumir todos os riscos provenientes da execução do objeto contratual, não responsabilizando a FUNARTE subsidiariamente pelo mal dimensionamento.

5.2.53. Solicitar autorização prévia da FUNARTE para incorporar, nos serviços entregues, componentes de software que não sejam de propriedade da FUNARTE.

5.2.54. Manter níveis de segurança tecnológica, atualizando, de forma proativa, firmwares, softwares disponibilizados e outros elementos de tecnologia que estejam em uso na FUNARTE.

5.2.55. Apresentar à FUNARTE, sempre que solicitado, a comprovação da experiência e da formação dos profissionais designados para atuar na execução dos serviços.

5.2.56. Cumprir os prazos contratuais e os determinados nas ordens de serviços, no plano de trabalho e em outros mecanismos de comunicação que possam estar disponíveis durante a vigência do acordo.

5.2.57. Manter organizados e disponíveis à FUNARTE todos os históricos em ordem cronológicas e documentos (artefatos, ordens de serviços, comprovações de habilitação técnica de profissionais, produtos e outros elementos), base de dados e cópias de segurança pertinentes ao objeto contratual.

5.2.58. Gerar, para toda demanda recebida ou executada, os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando serviços dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões da FUNARTE.

5.2.59. Manter sigilo absoluto sobre informações dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, durante e após o contrato firmado, observando, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação - TIC da FUNARTE e entregar declaração em conformidade com o Anexo XI - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

5.2.60. Informar contato (telefone e e-mail) do Preposto responsável pelas entregas previstas neste Termo de Referência.

5.2.61. Garantir que o Preposto esteja à disposição para atuar, em situações críticas ou emergenciais (Tabela 6 - Janela de Operação dos Serviços), sempre que solicitado, observando a manutenção dos itens de disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia x 7 (sete) dias na semana (Tabela 7 - Serviços Críticos).

5.2.62. Estar em conformidade com as leis referentes da privacidade e proteção de dados como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

5.2.63. Garantir o cumprimento dos prazos e dos critérios de qualidade determinados nesta contratação e que sujeitará a Contratada às penalidades previstas neste Termo de Referência.

5.2.64. Utilizar as metodologias adotadas pela FUNARTE e alinhadas ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC.

5.2.65. Documentar e manter atualizados os registros das atividades desempenhadas na FUNARTE.

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

5.2.67. Permitir a inclusão de novos itens no Anexo II - Catálogo de Serviços de TIC, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos para a Contratada readequar seus procedimentos de execução, previamente aprovados pelo Fiscal Técnico.

### 5.3. Deveres e Responsabilidades da FUNARTE (Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços)

5.3.1. Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços.

5.3.2. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados.

5.3.3. Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes, contendo:

5.3.3.1. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

5.3.3.2. definição dos eventos a serem reportados à FUNARTE (órgão gerenciador), com a indicação de prazo e responsável.

5.3.4. Definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

5.3.4.1. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC.

5.3.4.2. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pela Contratada.

## 6. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

## 6.1. Rotinas de Execução

6.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1.1. A prestação de serviços de administração e operação de ambiente de TIC será realizada mediante emissão de Ordem (ns) de Serviço (s) de acordo com o que estabelece a legislação vigente, em atendimento a IN SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 e a Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

6.1.1.2. Os chamados serão realizados conforme a necessidade de apoio a serviços ou pessoas.

6.1.1.3. O Controle e priorização dos atendimentos serão feitos através da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, com as devidas atualizações à medida do andamento das ações.

## 6.2. Quantidade Mínima de Serviços para Comparação e Controle

6.2.1. Não se aplica.

## 6.3. Mecanismos Formais de Comunicação

6.3.1. São instrumentos formais de comunicação entre a FUNARTE e a Contratada:

Documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações diversas	FUNARTE / Contratada	FUNARTE / Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	FUNARTE / Contratada	FUNARTE / Contratada	Sempre que necessário
Ordem de serviço	Autorização para prestação de serviços	FUNARTE	Contratada	Mensal
Relatório Geral de Faturamento	Demonstrar as condições em que os serviços foram prestados	FUNARTE	Contratada	Mensal
Termo de recebimento provisório	Recebimento provisório dos serviços	FUNARTE	Contratada	Início do contrato
Termo de recebimento definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	FUNARTE	Contratada	Término do contrato
Ata de reunião	Informações diversas	FUNARTE / Contratada	FUNARTE / Contratada	Sempre que necessário
Termo de Encerramento do Contrato	Encerramento oficial do contrato	FUNARTE	Contratada	Término do contrato

Tabela 14 - Mecanismos de Comunicação

## 6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.4.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não

podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela FUNARTE a tais documentos.

6.4.2. O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo - Anexo XI, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na FUNARTE, a ser assinado pelo Representante Legal da Contratada e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontra-se no Anexo XIII - Termo de Ciência.

#### 6.4.3. Proteção das Informações da FUNARTE

6.4.3.1. Toda informação referente à FUNARTE que os Prepostos da Contratada vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros sem expressa autorização da FUNARTE.

6.4.3.2. A FUNARTE terá propriedade sobre todos os documentos, procedimentos operacionais e bases de conhecimento produzidas no escopo da presente contratação.

6.4.3.3. Os documentos, procedimentos operacionais e bases de conhecimento produzidas no escopo da presente contratação devem ser repassados e entregues formalmente à FUNARTE em formato eletrônico definido por ela.

6.4.3.4. Os recursos de TIC não poderão ser utilizados pela Contratada ou seus prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados por este item, exceto quando formalmente autorizado pela FUNARTE.

6.4.3.5. São de propriedade da FUNARTE todos os serviços gerados no escopo da presente contratação, incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

## 7. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### 7.1. Critérios de Aceitação

7.1.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo do objeto contratual, nos termos abaixo.

7.1.2. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a Contratada deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual.

7.1.3. O recebimento provisório será realizado pelo Fiscal Técnico e Setorial ou pela Equipe de Fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

7.1.3.1. A FUNARTE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços.

7.1.3.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o Fiscal Técnico do contrato irá apurar o resultado das

avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao Gestor do Contrato.

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

7.1.3.2. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da Contratada, cada Fiscal ou a Equipe de Fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao Gestor do Contrato.

7.1.3.2.1. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao Gestor do Contrato para recebimento definitivo.

7.1.3.2.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

7.1.3.2.3. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

7.1.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

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

7.1.4.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas.

7.1.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal/Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base nos indicadores de nível de serviço.

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



época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor (Lei nº 10.406/2002).

7.1.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

7.1.7. 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.

7.1.8. Com essa estrutura, busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados, para a FUNARTE.

## 7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.2.1. Não se aplica.

## 7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.3.1. Para permitir que o gerenciamento contratual esteja alinhado com a gestão da qualidade dos serviços prestados foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados.

7.3.2. Os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a métricas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento dos propósitos estabelecidos.

7.3.3. Os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

7.3.4. A avaliação da execução do objeto utilizará Anexo V - Acordos de Nível de Serviços para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

a) Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

7.3.5. A utilização do Acordo de Nível de Serviço não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

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

7.3.6.1. O atendimento das solicitações nos prazos determinados.

7.3.6.2. Acompanhamento dos itens que necessitem de disponibilidade 24 x 7.

7.3.6.3. A avaliação da execução dos serviços com o controle e a medição da qualidade dos serviços prestados pela empresa Contratada.

7.3.7. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da IN SEGES/MPDG nº 05/2017, será indicada

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

7.3.7.1. Não produziu os resultados acordados.

7.3.7.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida.

#### 7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para Retenção ou Glosa no Pagamento

7.4.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520/2002, a Contratada que:

- a) falhar na execução do contrato, pela inexecução, total ou parcial, de quaisquer das obrigações assumidas na contratação;
- b) ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) fraudar na execução do contrato;
- d) comportar-se de modo inidôneo; ou
- e) cometer fraude fiscal.

7.4.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a FUNARTE pode aplicar à Contratada as seguintes sanções:

i) 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.

ii) Multa de:

(1) 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o 15º (décimo quinto) dia e a critério da FUNARTE, 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.

(2) 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida.

(3) 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

(4) 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das Tabelas 15 - Grau e Correspondência e 16 - Infração; e

(5) 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a FUNARTE a promover a rescisão do contrato.

(6) as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

iii) Suspensão de licitar e impedimento de contratar com a FUNARTE, pelo prazo de

até 02 (dois) anos.

iv) Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o conseqüente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 05 (cinco) anos.

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

7.4.3. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista no subitem “iv” também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

7.4.4. As sanções previstas nos subitens “i”, “iii”, “iv” e “v” poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

7.4.5. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as Tabelas 15 - Grau e Correspondência e 16 - Infração:

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 15 - Grau e Correspondência

INFRAÇÃO			
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou conseqüências letais.	3	Por ocorrência
2	Suspender ou interromper o atendimento sem comunicação prévia, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	3	Por ocorrência
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados.	2	Por dia
4	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da FUNARTE.	2	Por dia
5	Permitir a presença de profissionais não uniformizado, mal apresentado e/ou sem crachá.	1	Por ocorrência
6	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus funcionários.	2	Por ocorrência

7	Utilizar as dependências da FUNARTE para fins diversos do objeto do contrato.	3	Por ocorrência
8	Recusar a execução de serviço determinado pela Fiscalização, sem motivo justificado.	2	Por ocorrência
9	Retirar das dependências da FUNARTE quaisquer equipamentos ou materiais de consumo previstos em contrato, sem autorização prévia.	1	Por item e por ocorrência
10	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que ele tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	4	Por ocorrência
11	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	5	Por ocorrência de indicador manipulado
12	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da FUNARTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	3	Por ocorrência
13	Causar qualquer dano aos equipamentos da FUNARTE por motivo de imperícia a execução das atividades contratuais.	4	Por ocorrência
14	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela FUNARTE.	4	Por ocorrência
15	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança da FUNARTE.	5	Por ocorrência
16	Permitir que violações de segurança afetem ou causem Indisponibilidade dos sistemas da FUNARTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	5	Por ocorrência
17	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	4	Por ocorrência
18	Permitir que o recurso alocado em uma tarefa demandada realize outras tarefas que surjam em paralelo.	1	Por ocorrência
19	As reincidências, após formalmente notificadas pela FUNARTE.	5	Por ocorrência e por dia
<b>Para os itens a seguir, deixar de:</b>			
20	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal.	1	Por dia
21	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador.	2	Por ocorrência
22	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço.	1	Por dia

23	Indicar e manter durante a execução do contrato o preposto previsto no Termo de Referência.	2	Por dia
24	Apresentar Plano de Transição de Serviços	1	Por dia
25	Manter a documentação de habilitação atualizada.	1	Por item e por ocorrência
26	Cumprir determinação da Fiscalização para controle de acesso de seus funcionários.	1	Por ocorrência
27	Manter disponível um preposto responsável pelo gerenciamento dos serviços, para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto à FUNARTE.	5	Por ocorrência
28	Apresentar notas fiscais discriminando preço e quantidade dos serviços realizados mensalmente.	3	Por ocorrência
29	Entregar ou apresentar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força do contrato.	2	Por ocorrência e por dia
30	Cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela unidade fiscalizadora.	3	Por item e por ocorrência
31	Zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch-panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	1	Por ocorrência e por dia
32	Comunicar a FUNARTE da substituição de recursos responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	1	Por ocorrência
33	Não cumprir as regras descritas nas Políticas, Normas, Procedimentos e Instruções de Trabalho de TIC.	4	Por ocorrência
34	Apresentar Plano de Contingência.	5	Por ocorrência
35	Apresentar Plano de backup e restore.	5	Por ocorrência
36	Apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de 5 (cinco) dias úteis.	1	Por dia de atraso
37	Apresentar relatórios, levantamentos e inventários no Prazo determinado em comum acordo.	1	Por dia de atraso
38	Documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	3	Por ocorrência
39	Manter atualizadas as bases de conhecimento de resolução de incidentes/problemas.	3	Por ocorrência
40	Produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de dados de Conhecimentos.	3	Por ocorrência

41	Notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a FUNARTE.	3	Por ocorrência
42	Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	3	Por ocorrência
43	Aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da Identidade de usuários de TIC.	1	Por ocorrência
44	Operar e monitorar pro ativamente o ambiente de TIC, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	3	Por ocorrência
45	Realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	3	Por ocorrência
46	Realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	3	Por ocorrência
47	Comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	3	Por ocorrência
48	Participar, sem justificativa a tempo, de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC da FUNARTE.	1	Por ocorrência
49	Zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da FUNARTE utilizados pela Contratada.	4	Por ocorrência
50	Zelar pela segurança orgânica das instalações da FUNARTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	5	Por ocorrência
51	Apresentar documentação solicitada pelos Fiscais, sem justificativa ou acordo prévio, no prazo máximo de 20 (vinte) horas ou de 2 (duas) horas no caso de acordo.	3	Por ocorrência
52	Atualizar as informações nos chamados na Ferramenta de Serviços de TIC.	2	Por ocorrência
53	Atender aos prazos combinados nas notas inseridas nos chamados na Ferramenta de Serviços de TIC.	2	Por ocorrência

Tabela 16 - Infração

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

7.4.6.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

7.4.6.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

7.4.6.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a FUNARTE em

virtude de atos ilícitos praticados.

7.4.7.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 na Lei nº 8.666/1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784/1999.

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

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

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

7.4.10.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 FUNARTE, observado o princípio da proporcionalidade.

7.4.11. 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.

7.4.12. 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 12.846/2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

7.4.13.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.

7.4.14. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.4.15.As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% (trinta por cento) do pagamento mensal à Contratada.

7.4.16. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela de pontuação acumulável - Tabela 17, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviços mínimos definidos (Anexo V - Acordos de Nível de Serviços).

Redução de 2% (dois por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 20 (vinte) pontos acumulados no período de faturamento

Anexo V - Acordos de Nível de Serviços

<b>Indicador de nível de Serviço</b>	<b>Descrição</b>	<b>Pontuação Acumulável</b>
INS01	Tempo entre falhas (TF)	2 pontos por ocorrência
INS02	Tempo para início de atendimento (TIA)	1 ponto por chamado com INS não atendido
INS03	Percentual máximo de chamados com tempo para início de atendimento $\geq$ TIA INS02(em minutos)	3 pontos para cada 1% abaixo da meta
INS04	Tempo máximo para resolução do chamado (TMRC)	2 pontos por chamado com INS não atendido
INS05	Percentual máximo de chamados com tempo de resolução maior que a meta (PMCM)	5 pontos para cada 1% abaixo da meta
INS06	Tempo máximo para resolução de incidentes (TMRI)	5 pontos para cada ocorrência
INS07	Total de soluções documentadas na Base de Conhecimento (TSDBC)	3 pontos para cada ocorrência
INS08	Percentual de disponibilidade de serviços críticos (PDSC)	5 pontos para cada 1% abaixo da meta
INS09	Chamados tratados com sucesso	5 pontos para cada 1% abaixo da meta
INS010	Índice de Satisfação do usuário	5 pontos para cada 1% abaixo da meta
INS011	Quantidade de chamados tratados no período	5 pontos para cada 1% abaixo da meta
INS012	Quantidade de requisições de serviços tratadas no período	5 pontos para cada 1% abaixo da meta
INS013	Quantidade de incidentes tratados no período	5 pontos para cada 1% abaixo da meta
INS014	Quantidade de chamados fechados com validação do usuário que solicitou o atendimento	5 pontos para cada 1% abaixo da meta
INS015	Percentual de chamados fechados com a indicação das ações tomadas no mês	3 pontos para cada 1%
INS016	Percentual de chamados de mesmo tipo e natureza reabertos para novo atendimento	5 pontos para cada 1%
INS017	Tempo médio entre o aparecimento do incidente/problema e sua comunicação à área competente da FUNARTE	1 ponto para 1 minuto acima da meta
INS018	Percentual de implantação da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC	10 pontos para cada 1% fora do percentual de Implantação
INS019	Número de inconsistências encontradas entre os registros do Banco de Dados de Gerenciamento de	5 pontos para cada inconsistência no registro



	Configurações (BDGC) e as configurações físicas sobre a quantidade de itens de configuração verificados	encontrada
INS20	Percentual de Mudanças realizadas com sucesso em relação ao número de Requisições de Mudança (RDM) aprovadas	5 pontos para cada 1% fora do percentual
INS21	Disponibilidade da rede local em dias úteis	15 pontos para cada 1% abaixo da meta
INS22	Disponibilidade dos servidores de rede. Como exemplos: de Sistemas Operacionais + correio eletrônico + aplicação WEB + storage + ativos de segurança (Firewall, IPS, IDS, antivírus, antispam, filtro web), 7 (sete) dias por semana	15 pontos para cada 1% abaixo da meta
INS23	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	5 pontos para cada 1% abaixo da meta
INS24	Tempo médio na fila de espera	5 pontos para cada 1% abaixo da meta
INS25	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	5 pontos para cada 1% abaixo da meta

Tabela 17 - Pontuação Acumulável

#### 7.5. Do Pagamento

7.5.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

7.5.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a FUNARTE deverá comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal/Fatura com o valor exato dimensionado.

7.5.3. O pagamento será efetuado pela FUNARTE no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

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

7.5.4. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29º da Lei nº 8.666/1993.

7.5.4.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31º da IN SEGES/MPDG nº 3/2018.

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

- 7.5.5.1. O prazo de validade.
  - 7.5.5.2. A data da emissão.
  - 7.5.5.3. Os dados do contrato e da FUNARTE.
  - 7.5.5.4. O período de prestação dos serviços.
  - 7.5.5.5. O valor a pagar; e
  - 7.5.5.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 7.5.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a FUNARTE.
- 7.5.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 7.5.8. Antes de cada pagamento à Contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no Edital.
- 7.5.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da Contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da FUNARTE.
- 7.5.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a FUNARTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 7.5.11. Persistindo a irregularidade, a FUNARTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.
- 7.5.12. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a Contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 7.5.12.1. Será rescindido o contrato em execução com a Contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da FUNARTE.
- 7.5.13. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a FUNARTE deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito da FUNARTE, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29º, da IN SEGES/MPDG nº 3/2018.
- 7.5.14. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31º da Lei 8.212/1993, nos termos do item 6 do

Anexo XI da IN SEGES/MPDG nº 5/2017, quando couber.

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

7.5.16. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios.

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

## 8. DA ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. A estimativa de preço da contratação foi realizada pela Equipe de Planejamento da Contratação para elaboração do orçamento detalhado. Os documentos utilizados para embasar a pesquisa de preços integram o Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79, onde obteve-se o resultado consolidado de R\$ 4.494.242,40 (quatro milhões quatrocentos e noventa e quatro mil duzentos e quarenta e dois reais e quarenta centavos).

## 9. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. A fonte de recursos fica postergada para a assinatura da Ata de Registro de Preços/Contrato.

9.2. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura da Ata de Registro de Preços/Contrato.

## 10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O contrato vigorará por 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a FUNARTE, nos termos do Inciso II, Art. 57º, da Lei nº 8.666/1993.

10.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a FUNARTE.

## 11. DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de 01 (um) ano

contado da data limite para a apresentação das propostas.

11.2. Após o interregno de 01 (um) ano, e independentemente de pedido da Contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela FUNARTE, do Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI, IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto nº 1.054/1994):

$R = V (I - I^{\circ}) / I^{\circ}$ , onde:

R = Valor do reajuste procurado.

V = Valor contratual a ser reajustado.

Iº = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação.

I = Índice relativo ao mês do reajustamento.

11.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 01 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

11.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a FUNARTE pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

11.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

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

11.7. 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.

11.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

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

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

12.1.1. Trata-se de serviço comum, de caráter continuado e sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade Pregão, em sua forma eletrônica pelo Sistema de Registro de Preço.

12.1.2. Será adotado o Sistema de Registro de Preços - SRP, uma vez que o Decreto nº 7.892/2013 prevê: "Art. 3º O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses: - Quando, pelas características do bem ou serviço ou por alguma necessidade da Instituição, durante a validade da ata."

### **12.2. Justificativa Para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência**

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

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

12.2.1.1.1. 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.

12.2.1.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no país; e

12.2.1.1.3. 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 nº 7.174/2010 e art. 3º da Lei nº 8.248/1991.

12.2.1.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 12.2.1.1.1, 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.

12.2.1.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 12.2.1.1.1 por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 12.2.1.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 12.2.1.1.3 caso esse direito não esteja exercido.

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

### 12.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

12.3.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

12.3.2. O atestado deverá referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

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

12.3.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos 01 (um) ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05/2017.

12.3.5. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do atestado apresentado, apresentando, caso seja solicitado, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da FUNARTE e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05/2017.

12.3.6. Apresentar Declaração de Vistoria ou Declaração de Renúncia a Vistoria, assinada pelo representante legal da empresa, conforme modelo Anexo IX, deste Termo de Referência.

## 13. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO

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

13.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

13.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a FUNARTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78º da Lei nº 8.666/1993.

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

13.2.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas.

13.2.2. Prejuízos diretos causados à FUNARTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

13.2.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela FUNARTE à Contratada; e

13.2.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela Contratada, quando couber.

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

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

13.5. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

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

13.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

13.8. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.

13.9. A FUNARTE executará a garantia na forma prevista neste Termo de Referência.

13.10. Será considerada extinta a garantia:

13.10.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de

declaração da FUNARTE, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato.

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

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

13.12. A Contratada autoriza a FUNARTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência e no Contrato.

#### **14. DA SUBCONTRATAÇÃO**

14.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

#### **15. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**

15.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da Contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da FUNARTE à continuidade do contrato.

#### **16. DA VISTORIA PARA A LICITAÇÃO**

16.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o proponente poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, mediante agendamento, com aviso prévio de no mínimo 02 (dois) dias úteis, a ser realizada com a Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação, através dos e-mails [cotic@funarte.gov.br](mailto:cotic@funarte.gov.br) e [admccotic@funarte.gov.br](mailto:admccotic@funarte.gov.br), de segunda à sexta-feira, das 14 horas às 17 horas.

16.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

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

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

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

## **17. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

17.1. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65º da Lei nº 8.666/1993.

17.2. O representante da FUNARTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

17.3. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual.

17.4. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à gestão do contrato.

17.5. A Fiscalização Técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto.

17.6. Durante a execução do objeto, o Fiscal Técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

17.7. O Fiscal Técnico deverá apresentar ao Preposto da Contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

17.8. Em hipótese alguma, será admitido que a própria Contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

17.9. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo Fiscal Técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

17.10. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à Contratada de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.

17.11. O Fiscal Técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

17.12. A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pela FUNARTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a Contratada deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas no contrato para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela Equipe de



Fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

17.13. Os indicadores de nível de serviço serão medidos, fiscalizados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 (vinte e quatro) horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

17.14. Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pela FUNARTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela Contratada sob supervisão da FUNARTE.

17.15. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da Contratada, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.

17.16. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.

17.17. O Fiscal Técnico ou o Gestor do Contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na legislação.

17.18. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência.

17.19. A Contratada terá a prerrogativa do contraditório e ampla defesa para justificativas acerca do não alcance dos indicadores. A aceitação ou a recusa das justificativas deverá ser formalizada pelo Fiscal Administrativo, por escrito, que dará o parecer final, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, a respeito da aplicação do redutor.

17.20. Sendo aceitas as justificativas não haverá a aplicação do redutor.

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

18.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria de Pessoal FUNARTE nº 32, de 27 de janeiro de 2023.

18.2. Conforme o §6º do art. 12º da IN SGD/ME nº 1/2019, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

<p><b>Integrante Requisitante</b> <i>Anderson de Almeida Daltra Contrarrergra matrícula SIAPE nº. 2264554</i></p>	<p><b>Integrante Técnico</b> <i>Marcos Landeira Coelho Profissional Técnico Superior I matrícula SIAPE nº. 1559046</i></p>	<p><b>Integrante Administrativo</b> <i>Luiz Fernando da Silva Rocha Coordenador de Administração - Substituto matrícula SIAPE nº 2248781</i></p>
---	--	--

**Autoridade Máxima da Área de TIC**

\_\_\_\_\_  
*Ronaldo Lucena de Marins*  
*Coordenador de Tecnologia da Informação e Conectividade*  
*matrícula SIAPE nº. 1555026*

Aprovo,

**Autoridade Competente**

\_\_\_\_\_  
*Leonardo Lessa de Mendonça*  
*Diretor Executivo*

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO II**

**CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TIC**

A adoção de catálogos de serviços tem a finalidade de descrever as atividades prestadas pela área de TIC, reproduzindo os resultados esperados e os níveis mínimos de qualidade visando assegurar a estabilidade e previsibilidade do processo de gerenciamento.

A utilização de catálogo de serviços de TIC não se confunde com a mensuração dos serviços para fins de pagamento descritos em detalhes nesse modelo, mas trata-se de uma prática constante da ABNT NBR ISO/IEC 20.000-1:2020.

Toda a mudança aplicada no catálogo, incluindo os novos serviços de TIC que irão compô-lo, as atualizações em serviços de TIC que o integram, ou ainda a desativação de serviços, devem obrigatoriamente ser autorizados por um responsável ou comitê competente da FUNARTE.

**CATÁLOGO DE SERVIÇO NEGOCIAL**

Contém todos os serviços de TIC em operação e disponíveis para os clientes ou sendo preparados para serem entregues aos clientes:

<b>Nome do Sistema</b>	<b>Sigla do Sistema</b>
Portal	Portal Funarte
Intranet	Intranet
Correio Eletrônico	E-mail
Microsoft 365	365
Ambiente Cloud	AWS/Huawei Cloud
Máquinas virtuais	Ambiente de Virtualização
Armazenamento de Dados	Storage
Servidor de Autenticação	AD
Servidor de Impressão	Print Server
Ativos de Segurança	Firewall, IPS, etc.
DNS Externo	DNS
DNS Interno	DNS
Links de dados e comunicação	WAN, Lan-to-Lan, MPLS, VPN's
Solução de Antivírus	Antivírus
Ambiente de Monitoramento	Zabbix
Monitoramento de ativos 24 x 7	Servidores, Nobreaks, switches, etc
Sistemas de Temperatura	Monitoramento de Temperatura
Sistema Eletrônico de Informações	SEI

Sistemas Internos	Codanção, Pronac, Bilheteria, Protocolo dentre outros
Sophia Acervo e Sophia Web	Sophia
SIADS	Sistema de Patrimônio
OTRS/Znuny	Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM)
OCS Inventory/GLPI	Ferramenta de Controle de Inventário de Ativos de TIC

## CATÁLOGO DE SERVIÇO TÉCNICO

O Catálogo de Serviços Técnicos contém todas as requisições de serviço disponíveis para os clientes e usuários de serviços de TI. É composto pelos Serviços a usuários de TIC e Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC.

A classificação dos grupos é realizada por tipo de serviço, ao encontro das características da necessidade da FUNARTE.

SERVIÇOS	URGÊNCIA	IMPACTO	PRIORIDADE
Active Directory: Conta de rede	1	1	1
Active Directory: DNS	1	1	1
Active Directory: GPO	1	2	1
Active Directory: Grupo de segurança	1	1	1
Active Directory: Lista de distribuição	2	3	3
Active Directory: Senha	1	1	1
Active Directory: Serviços	1	1	1
Agendamentos: Data Show	3	3	3
Agendamentos: Desktop	3	3	3
Agendamentos: Notebook	3	3	3
Agendamentos: Reunião	3	3	3
Alertas/Atenção	1	1	1
Aplicação: Administração do ambiente	2	2	2
Aplicação: Deploy	2	3	3
Aplicação: Servidores Apache	1	1	1
Aplicação: Servidores Tomcat	1	1	1
Aplicação: Servidores IIS	1	1	1
Aplicação: Servidores JBOSS	2	3	3
Aplicação: Servidores PHP	1	1	1
Aplicação: Servidores	1	1	1
Aplicação: Servidor Sophia	1	1	1
Banco de Dados: Administração de Objetos	2	2	2
Banco de Dados: Aplicação	2	3	3
Banco de Dados: Base de Dados	3	3	3

Banco de Dados: Disponibilidade	1	2	1
Banco de Dados: Instâncias	2	3	3
Banco de Dados: Jboss	3	3	3
Banco de Dados: Monitoramento	1	1	1
Banco de Dados: Performance	2	2	2
Banco de Dados: Recovery	1	1	1
Banco de Dados: Script	3	3	3
Banco de Dados: Service Pack	2	2	2
Banco de Dados: Servidor	2	2	2
Banco de Dados: Triggers	2	2	2
Banco de Dados: Import	2	2	2
Banco de Dados: Migração	2	2	2
Banco de Dados: Virtualização	2	2	2
Chamado: Duplicidade/incorrecto	1	1	1
Cloud: disponibilidade	1	1	1
Cloud: dns	1	1	1
Cloud: vpn	1	1	1
Cloud: vpc	1	1	1
Cloud: subnet	1	1	1
Cloud: securitygroup	1	1	1
Cloud: instâncias	2	2	2
Cloud: rds	2	2	2
Cloud: sms	3	3	3
Cloud: backup	1	1	1
Cloud: autoscaling	2	2	2
Cloud: elasticservice	2	2	2
Cloud: segurança	1	1	1
Cloud: nat	1	1	1
Cloud: eip	1	1	1
Cloud: cdm	3	3	3
Cloud: Diversos	2	2	2
Correio Eletrônico: Arquivamento/PST	2	2	2
Correio Eletrônico: Compartilhamento de Calendário	3	3	3
Correio Eletrônico: Dispositivos Móveis	3	3	3
Correio Eletrônico: Outlook	2	2	2
Correio Eletrônico: Perfil	2	2	2
Correio Eletrônico: spam/phishing	1	1	1
Correio Eletrônico: virtualização	2	2	2
Correio Eletrônico: Webmail	1	1	1
Correio Eletrônico: atualizações	1	1	1
Correio Eletrônico: backup	1	1	1
Correio Eletrônico: SEI	1	1	1
Estação de Trabalho: Remanejamento	3	3	3

Exchange: Caixa de Correio	1	1	1
Exchange: E-mail	2	2	2
Exchange: Envio de mensagens	1	2	1
Exchange: Limite de caixa	1	2	1
Exchange: Permissão em caixa de correio	1	2	1
Exchange: Usuário em lista de distribuição	3	3	3
Exchange: Migração	2	2	2
Exchange: Virtualização	2	2	2
Exchange: atualizações	1	1	1
Exchange: backup	1	1	1
Fileserver: Configuração de Acesso	3	3	3
Fileserver: Configuração Compartilhamento	3	3	3
Fileserver: Configuração Diretório	3	3	3
Fileserver: Servidor	1	1	1
Fileserver: Bloqueios	3	3	3
Fileserver: Segurança	1	1	1
Fileserver: backup	1	1	1
Hardware: Bluetooth	3	3	3
Hardware: Cabos	3	3	3
Hardware: Caixa de Som	3	3	3
Hardware: Data Show	3	3	3
Hardware: Desktop	2	1	1
Hardware: Dispositivos Móveis	3	3	3
Hardware: Estabilizador	3	2	3
Hardware: Fonte	2	1	1
Hardware: Gravador de DVD	3	3	3
Hardware: HD	2	1	1
Hardware: Impressora	1	1	1
Hardware: Memória	2	1	1
Hardware: Modem 3G	3	3	3
Hardware: Monitor	2	1	1
Hardware: Mouse	2	1	1
Hardware: NoBreak	3	2	3
Hardware: Notebook	2	1	1
Hardware: Pen Drive	3	3	3
Hardware: Placa de Rede	2	1	2
Hardware: Placa de Som	3	3	3
Hardware: Placa de Vídeo	2	1	2
Hardware: Roteador	1	1	1
Hardware: Scanner	3	3	3
Hardware: Servidor	1	1	1
Hardware: Teclado	2	1	1
Hardware: Token	1	1	1

Hardware: USB	3	3	3
Hardware: Video Conferência: Web: CAM	3	3	3
Hyper-v: Datastore	1	1	1
Hyper-v: Máquina Virtual	1	1	1
Hyper-v: Configuração	1	1	1
Hyper-v: Migração	3	3	3
Hyper-v: backup	1	1	1
Hyper-v: Sistema Operacional	1	1	1
Linux: DNS	1	1	1
Linux: File System	1	1	1
Linux: Interface	1	1	1
Linux: Postfix	3	2	3
Linux: Servidor	1	1	1
Linux: Sistema Operacional	1	1	1
Linux: Software	3	2	3
Linux: Usuário	3	3	3
Monitoramento: Zabbix/outra aplicação	1	1	1
Operação: Data Center	1	1	1
Processos: Alinhamento	3	3	3
Processos: Catálogo	3	3	3
Processos: Comunicados	3	3	3
Processos: Procedimentos	3	3	3
Processos: Relatório	3	3	3
Proteção de Dados: Backup	3	2	3
Proteção de Dados: Restore	3	2	3
Proteção de Dados: Storage	3	2	3
Rede: Acesso Remoto	2	2	2
Rede: Acesso	2	2	2
Rede: Compartilhamento de rede	2	2	2
Rede: DMZ	1	1	1
Rede: Firewall	1	1	1
Rede: IP	2	2	2
Rede: Interface	2	2	2
Rede: Internet	1	1	1
Rede: Intranet	1	1	1
Rede: Link	1	1	1
Rede: Login	1	1	1
Rede: Pasta de rede	2	2	2
Rede: Ponto de Rede	1	1	1
Rede: Portal	1	1	1
Rede: Switch	1	1	1
Rede: Topologia	3	3	3
Rede: Unidade de Rede	3	3	3

Rede: VPN	1	1	1
Rede: Wi-Fi	3	3	3
Rede: segurança	1	1	1
Rede: backup	1	1	1
Segurança da Informação: exploit	1	1	1
Segurança da Informação: AntiSpam	1	1	1
Segurança da Informação: Antivirus	1	1	1
Segurança da Informação: Documentação	1	1	1
Segurança da Informação: Estação de Trabalho	2	2	2
Segurança da Informação: Eventos	2	1	1
Segurança da Informação: Firewall	1	1	1
Segurança da Informação: Internet	1	1	1
Segurança da Informação: Servidores	1	1	1
Segurança da Informação: Tráfego	2	1	1
Segurança da Informação: VPN	1	1	1
Segurança da Informação: atualizações	1	1	1
Segurança da Informação: backup	1	1	1
Servidor de Impressão	1	1	1
Sistemas Operacionais: Arquivos/Pastas	3	3	3
Sistemas Operacionais: MAC	3	3	3
Sistemas Operacionais: Windows Client	2	2	2
Sistemas Operacionais: Windows Server	1	1	1
Sistemas Operacionais: Linux	2	2	2
Sistemas Operacionais: Segurança	1	1	1
Sistemas Operacionais: backup	1	1	1
Sistemas: Diversos	3	3	3
Sistemas: Próton	1	1	1
Sistemas: Chamados Técnicos	1	1	1
Sistemas: SALIC	2	2	2
Sistemas: SEI	1	1	1
Sistemas: SIAF	1	1	1
Sistemas: SIADS	2	2	2
Sistemas:SIGA	3	3	3
Sistemas: SIGEP	1	1	1
Sistemas: Outros	3	3	3
Sistemas: SVN	3	3	3
Sistemas: Zabbix	1	1	1
Sistemas: ITSM	2	2	2
Sistemas: PGD	1	1	1
Sistemas: OCS/GLPI	3	3	3
Sistemas: SEI	2	2	2
Sistemas: orientação	3	3	3



Sistemas: internos (Codança, Pronac, Bilheteria, Protocolo dentre outros)	3	3	3
Software: Acrobat Adobe	3	3	3
Software: Adobe Flash	3	3	3
Software: Antivírus	1	1	1
Software: Aplicativos	3	3	3
Software: AutoCad	3	3	3
Software: Certificado Digital	2	1	1
Software: Driver	3	3	3
Software: Gravador de CD/DVD	3	3	3
Software: IRPF	3	3	3
Software: Impressoras/Editores PDF	3	3	3
Software: Inventário	2	2	2
Software: Java	2	2	2
Software: Microsoft	2	1	1
Software: Microsoft 365	1	1	1
Software: Microsoft Office	3	3	3
Software: Microsoft Project	3	3	3
Software: Navegadores	2	1	1
Software: Plugin/Módulo de banco	3	3	3
Software: Diversos	3	3	3
Software: SQL Server	1	1	1
Software: Visio	3	3	3
Software: Windows	1	1	1
Software: Winscp	3	3	3

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO III**

**SERVIÇOS DE TIC**

**1) CENTRAL DE SERVIÇOS**

**Principais atividades**

- Recepcionar os chamados em todos os canais disponíveis pela FUNARTE, por telefone, ferramentas de comunicação remotas, e-mail ou demais instrumentos implantados.
- Atender as ligações telefônicas, ler e-mails, comunicar por serviço de mensageria, registrar os chamados no sistema de atendimento, efetuar triagem e classificar as solicitações.
- Controlar, padronizar, organizar e executar de forma contínua os serviços.
- Realizar atendimento, remoto ou não, para todas as localidades da FUNARTE.
- Encaminhar os chamados para a resolução dos problemas.
- Esclarecer as dúvidas em geral dos usuários.
- Registrar e classificar os chamados, inclusive encaminhar para outras áreas quando necessário.
- Informar sobre a disponibilidade dos serviços (Internet, Rede, e-mail, Sistemas Corporativos, Sistemas de Governo, Portal e subportais, dentre outros).
- Informar sobre os aplicativos homologados (suítes de escritório, browsers, clientes de e-mail, sistemas diversos e outros).
- Registrar as solicitações de remanejamentos, instalações, configurações etc.
- Na primeira oportunidade o atendente deverá disponibilizar ao usuário o número do ticket de atendimento (protocolo de atendimento).
- Caso haja um atendimento em aberto, o atendente deverá dar continuidade e não poderá abrir outro chamado enquanto esse não for finalizado com o aval do usuário.
- Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários.
- Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pela FUNARTE.
- Consultar as documentações técnicas para a solução do chamado.
- Consultar portarias de governo para a solução do chamado.
- Executar as rotinas de suporte conforme roteiro (script) padronizado para o problema.
- Atender a procedimentos, instruções de trabalho e demais documentos internos.
- Encaminhar o chamado para atendimento de 2º Nível quando da impossibilidade de resolução do problema a partir do roteiro (script).
- Acompanhar e registrar o histórico/evolução de atendimento do chamado.
- Concluir e fechar o chamado, confirmando com o demandante o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.
- Retornar as ligações para verificar a qualidade do serviço prestado, ou solicitar a resposta ao pedido de satisfação com o atendimento.
- Realizar a pesquisa de satisfação.

- Coordenação da equipe do Service Desk e executar o Plano de Gerenciamento de Incidentes e Problemas e respectivos controles.
- Realização do gerenciamento dos Níveis Mínimos de Serviços do Service Desk acordados. Os relatórios provenientes da avaliação dos Níveis Mínimos de Serviço devem conter os progressos versus as metas estabelecidas, entregas efetuadas, desempenho alcançado e riscos mitigados.
- Atualizar e revisar periodicamente a base de conhecimento.
- Promover o compartilhamento do conhecimento na equipe.
- Lançamento e monitoramento de ordens de chamados a fornecedores externos.

## **2) ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC**

### **2.1. ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC**

#### **Principais atividades**

- Realizar os atendimentos presenciais, assim como controlar, padronizar, organizar e executar de forma contínua as necessidades dos usuários, desde o início até o fechamento do ticket.
- Realizar atendimento, remoto ou não, para todas as localidades da FUNARTE.
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da FUNARTE.
- Esclarecer as dúvidas em geral dos usuários.
- Informar sobre os aplicativos homologados (suítes de escritório, browsers, clientes de e-mail e outros).
- Registrar as solicitações de remanejamentos, instalações, configurações etc.
- Registrar e classificar os chamados, inclusive encaminhar para outras áreas quando necessário.
- Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pela FUNARTE.
- Manter o registro de reclamações efetuadas pelos usuários.
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.
- Atender as ligações telefônicas, ler e-mails, registrar os chamados no sistema de atendimento, efetuar triagem e classificar as solicitações.
- Fazer atendimento técnico aos usuários dos serviços de TIC da FUNARTE.
- Coletar e registrar as informações repassadas pelos usuários.
- Consultar as documentações técnicas para a solução do chamado.
- Consultar portarias de governo para a solução do chamado.
- Executar as rotinas de suporte conforme roteiro (script) padronizado para o problema.
- Atender a procedimentos, instruções de trabalho e demais documentos internos.
- Acompanhar e registrar o histórico/evolução de atendimento do chamado.
- Elaboração periódica do relatório gerencial dos serviços executados, observando os indicadores e metas de nível mínimo de serviço, pactuadas e alcançadas.
- Acompanhamento da manutenção externa e efetuar o controle de estoques e ativos de informática.
- Atuação preventiva, identificando tendências ou problemas na infraestrutura, na análise de dados de defeitos recorrentes, estatísticas de chamados por usuários e outras ações similares em relação aos chamados solicitados pelos usuários e realizar o devido tratamento destas.
- Atualizar e revisar periodicamente a base de conhecimento.
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- Promover o compartilhamento do conhecimento na equipe.

- Assegurar que os softwares das estações de trabalho e dos servidores estão em conformidade com as licenças disponibilizadas pela FUNARTE.
- Monitoramento de licenças de uso de Software e inventário de instalações.
- Lançamento e monitoramento de ordens de chamados a fornecedores externos.
- Monitoramento da Garantia e Suporte de Equipamentos.
- Acompanhar fornecedores caso necessário.
- Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.

## **2.2. GERENCIAMENTO DE SUPORTE TÉCNICO**

### **Principais atividades**

- Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pela FUNARTE, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s).
- Avaliar o fluxo de trabalho dos processos dos ambientes de TI e de atendimento ao usuário, como a Central de Atendimento de TIC.
- Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC.
- Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações.
- Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações.
- Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de GSTI.
- Propor melhorias nos fluxos de trabalho, contemplando atendimento, tratamento de requisições e resposta ao usuário.
- Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL.
- Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos.
- Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC.
- 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.
- Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e a FUNARTE.
- Propor metodologia para pesquisas de satisfação dos serviços.
- Analisar a situação atual acerca do tratamento de demandas e requisições de serviços e propor metodologia para tratamento de demandas e requisições de serviços adequados.
- Avaliar o processo de geração e retenção de conhecimento nos processos acerca da Gerência de Tecnologia da Informação da FUNARTE e propor metodologia de gestão do conhecimento aplicada às atividades desta área.
- Elaboração de Relatório do grau de maturidade atual e a maturidade a ser alcançada.
- Elaborar relatório de recomendações baseado em melhores práticas de mercado e do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP.
- Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço.
- Elaborar relatórios gerenciais e técnicos.

- Apoiar na elaboração do Catálogo de Serviços de TIC.
- Apoiar na implementação de processos ITIL (Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI e Gerenciamento do Nível de Serviço).
- Apoiar no acompanhamento das ações do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC.
- Identificar as premissas e restrições para execução de projetos de TIC.
- Elaborar proposta de normatização/procedimentos para o apoio a gestão de TIC.
- Elaborar plano de implementação de processos de TIC.
- Documentar as atividades executadas, elaborar os documentos, políticas e padronizações da área de governança de TIC de acordo com estabelecido pela FUNARTE.

### **3) OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC**

#### **3.1. SUSTENTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES**

##### **Principais atividades**

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações da FUNARTE.
- Suporte e gerenciamento das instalações do Data Center ou CPD (Centro de Processamento de Dados), incluindo cabeamento da rede lógica.
- Controle do processo de verificação, certificação e organização periódica do cabeamento óptico e elétricos das instalações do Data Center ou CPD (Centro de Processamento de Dados).
- Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da FUNARTE.
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações da FUNARTE.
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações da FUNARTE.
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- Analisar ambiente de Datacenter, CPD e Cloud.
- Analisar indicadores e elaboração de relatórios periódicos.
- Produzir relatório das ocorrências do período.
- Coordenação da operação diária.
- Analisar controle ambiental.
- Detectar e escalar problemas de ativos de rede, hardware, software e serviços.
- Verificar a disponibilidade ou indisponibilidade de links de dados.
- Monitoramento dos serviços, detectando e escalonando problemas nas aplicações críticas.
- Gerenciar e monitorar os sistemas corporativos.
- Monitoramento de temperatura e de demais parâmetros ambientais do datacenter ou CPD.
- Alertar sobre a reincidência de ocorrências.
- Acompanhar fornecedores caso necessário.
- Acompanhar os chamados técnicos para reparação de equipamentos e restabelecimento de serviços.
- Acompanhar os contratos de Acordo de Nível de Serviço (SLA) de terceiros e proceder com a abertura de chamados.
- Priorizar os atendimentos críticos, conforme definição da FUNARTE.

- Detecção e resolução de problemas com as instalações físicas de TIC.
- Monitoramento da infraestrutura física (ar-condicionado e umidade das salas técnicas).
- Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de rede (físicos e virtuais).
- Monitoramento de tráfego, recursos e equipamentos da infraestrutura de redes.
- Monitoramento dos enlaces de rede de longa distância.
- Monitoramento de Eventos de Segurança/Riscos para a Infraestrutura de TIC.
- Monitoramento de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas.
- Monitoramento de ambiente cloud.
- Subsidiar a FUNARTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos diversos serviços, sistemas operacionais e servidores de rede;
- Manter os sistemas operacionais Windows e Linux, garantindo a estabilidade, confiabilidade e desempenho;
- Implantar, configurar, monitorar e garantir o funcionamento dos serviços de:
  - Mensageria.
  - Ambiente Cloud.
  - Comunicação Unificada.
  - Plataforma de Colaboração.
  - Monitoramento da Rede.
  - Armazenamento de Arquivos.
  - Diretórios de usuários.
  - Ferramentas de colaboração e produtividade.
  - Instalação de servidores para bancos de dados, customizados para tal finalidade.
  - Gerenciamento do licenciamento dos sistemas operacionais, utilitários e aplicativos que são executados sobre os servidores.
  - Análise de desempenho de servidores fornecendo informações para o planejamento de capacidade de upgrade e aquisição de novos equipamentos.
  - Instalação e manutenção de Serviços de Virtualização de Servidores.
  - Serviços de DNS, DHCP, RADIUS, LDAP, WEB, entre outros.
  - Planejar e implementar Objetos de Diretivas de Grupo - GPO.
  - Gerenciar servidores WEB.
  - Gerenciar servidor de impressão.
  - Gerenciar serviços de replicação de arquivos.
  - Gerenciar serviços de backup.
  - Realizar testes de *disaster recovery*.
  - Administrar e configurar os sistemas operacionais seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da FUNARTE.
  - Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de rede e sistemas operacionais, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
  - Gerar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha.
  - Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos serviços e servidores de rede.
  - Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos serviços, sistemas operacionais e servidores de rede.
  - Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços críticos.
  - Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos serviços de rede e sistemas operacionais, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.

- Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos sistemas operacionais, servidores de rede e ferramentas de CMS.
- Configurar perfis de acesso e segurança para usuários e clientes corporativos e remotos conforme definido pela FUNARTE.
- Instalar, configurar e manter serviços demandados pela FUNARTE.
- Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
- Subsidiar os servidores da FUNARTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
- Gerenciar a qualidade de serviços providos aos usuários da FUNARTE.
- Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a FUNARTE no gerenciamento de contratos de serviços de TIC e homologação de equipamentos e softwares.
- Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizados.
- Criar e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de Sistemas Operacionais, Correio Eletrônico e Servidores de Redes.
- Instalar e configurar Sistemas Operacionais Windows.
- Gerenciar logs.
- Criar script para administração de sistemas operacionais.
- Gerenciar o backup e restore das bases do serviço de Correio Eletrônico.
- Gerenciar o backup e restore das caixas postais do serviço de Correio Eletrônico.
- Configurar os recursos do serviço de Correio Eletrônico para dispositivos móveis.
- Gerenciar e prover o serviço de Correio Eletrônico via WEB.
- Realização de testes de *disaster recovery* do serviço de Correio Eletrônico.
- Instalar, configurar e efetuar a manutenção do antivírus para servidor de Correio Eletrônico.
- Realizar migração de versões de software de Correio Eletrônico.
- Gerenciar ferramenta de antivírus.
- Criar e manter documentação atualizada dos procedimentos, softwares e hardwares dos ambientes da Contratada e da FUNARTE.
- Monitorar os seguintes parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura do Serviço de Diretórios - *Directory Services*: disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, tentativas malsucedidas de acesso a recursos, performance e gargalos do Serviço de Diretórios.
- Monitoramento e análise de mailbox database e transaction logs, alertas e eventos.
- Análise da arquitetura de soluções mais adequadas à infraestrutura de TIC da Contratada.
- Instalar, suportar, gerenciar e realizar tuning de tecnologias de suporte a comunicação programa-a-programa, como brokers, servidores de aplicação, chamadas a procedures remotas (RPCs), Web Services, Enterprise Service Bus (ESB), Service Oriented Architectures (SOA), Business Intelligence (BI), entre outras.
- Instalar, suportar, administrar e realizar tuning das tecnologias de gerenciamento de espaço em caches de objetos Web e distribuição de carga entre servidores de aplicação.
- Manter a atualização de aplicativos corporativos, incluindo licenciamento e instalação de novas versões.
- Definir e gerar informações sobre como as aplicações estão interligadas através das soluções de middleware.
- Elaborar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas na Contratada para a monitoração dos aplicativos corporativos.
- Elaborar e implementar indicadores de disponibilidade dos serviços, queda de listeners, limite crítico de espaço disponível para armazenamento, falhas de performance e gargalos.

- Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (bibliotecas e servidores de aplicação).
- Manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, inclusive em relação às normas internas elaboradas pela FUNARTE.
- Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup.
- Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da FUNARTE.
- Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
- Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações, inclusive com profiling de cada uma destas se necessário, permitindo a identificação de pontos críticos.
- Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos servidores de aplicação.
- Operacionalizar o processo de gerência de configuração e mudanças no que se refere a componentes corporativos.
- Elaborar e propor modelos de arquitetura para projetos de desenvolvimento de sistemas de informação e aplicativos Web e manter os modelos homologados.
- Manter e sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações críticas.
- Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.
- Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores de aplicação.
- Elaborar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha.
- Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto e riscos nos serviços.
- Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizadas.
- Criar, verificar, atualizar e implementar os scripts de solução de problemas.
- Instalar, configurar e manter os servidores de aplicações JBoss, Apache, Tomcat e IIS conforme a determinação da FUNARTE.
- Definir o desacoplamento dos serviços utilizados pelas aplicações corporativas e disponíveis no ESB, de forma a permitir a micro gerência dos serviços.
- Realizar a gestão do versionamento das fontes e da documentação dos sistemas da FUNARTE.
- Verificar a conformidade dos modelos de arquitetura de cada sistema entregue pela equipe de desenvolvimento em relação ao padrão definido pela FUNARTE.
- Implantar, configurar e manter ferramentas de automação de build.
- Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de automação de build.
- Implantar, configurar e manter ferramentas de automação de testes.
- Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de automação de testes.
- Implantar, configurar e manter ferramentas de integração contínua.
- Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de integração contínua.
- Implantar, configurar e manter ferramentas de automação de release.
- Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de automação de release.
- Implantar, configurar e manter ferramentas de entrega contínua.
- Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de entrega contínua.
- Instalar, configurar e manter repositório SVN e outras ferramentas de versionamento de código.



- Realizar testes de *disaster recovery*.
- Realizar testes de carga, performance através de automação.
- Implantar, configurar e manter ferramentas de gerenciamento de configuração.
- Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de gerenciamento de configuração.
- Implantar, configurar e manter ferramentas de automação de provisionamento.
- Auxiliar na elaboração de políticas e rotinas de automação de provisionamento.
- Monitorar e comunicar vulnerabilidades e falhas de segurança existentes na plataforma de CMS.
- Manter ferramenta de CMS atualizada.
- Elaborar e sugerir soluções para melhoria de funcionalidades e segurança na plataforma de CMS da FUNARTE.
- Auxiliar as equipes de suporte na implantação de CMS em ambiente de homologação e produção.
- Configurar CMS (alterar títulos, configurar o editor visual, configurar regras de conteúdo, etc.).
- Criar arquitetura da informação para CMS.
- Corrigir e alterar CMS em ambiente de produção.
- Customizar funcionalidades nativas de ambientes de CMS, aquelas já disponíveis pela ferramenta.
- Implantar temas para CMS.
- Documentar objetivos e requisitos de projetos de CMS.
- Gerenciar permissões e administrar usuários grupos, workflow e papéis de CMS.
- Implantar plugins ou portlets de CMS.
- Implantar projetos de CMS.
- Modelar dados para os projetos de CMS.
- Produzir e organizar os documentos relativos aos projetos de CMS.
- Realizar testes em CMS, visando à homologação do produto.
- Realizar treinamento e esclarecer dúvidas de usuários na ferramenta de CMS.
- Tratar dados para os projetos de CMS.
- Treinar moderadores e publicadores de conteúdo de CMS.
- Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura.
- Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC.

### **3.2. ARMAZENAMENTO E BACKUP**

#### **Principais atividades**

- Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento.
- Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pela FUNARTE.
- Criar volumes físicos e lógicos, gerenciar o ciclo de vidas de volumes lógicos de armazenamento em Storages híbridos e NAS.
- Desenho e implementação de arquitetura de armazenamento em sistemas de storage e de backup.
- Gerenciamento de projetos de armazenamento de dados.

- Desenvolver e gerenciar mecanismos de controle e documentação dos sistemas de armazenamento e backup.
- Gerenciar o desempenho de soluções de armazenamento e backup e resolver incidentes em produção.
- Análise de causa raiz de problemas na rede de armazenamento de dados e de backup da FUNARTE.
- Elaborar relatórios com sugestões de melhoria de arquitetura, configuração e desempenho para soluções de armazenamento e backup.
- Apoiar com soluções em nuvem.
- Configurar Switches de fibra, incluindo atualizações de firmwares e configuração de zoneamento que operem sobre armazenamento e backup.
- Configurar as interfaces dos hosts, appliance de backup e dispositivos robóticos de fibra que se conectam a SAN da FUNARTE.
- Implementar e auxiliar na configuração básica e avançada de softwares de backup, softwares de replicação de dados, softwares de gerenciamento de storages e softwares de virtualização de hosts e desktops.
- Implementação de estratégias de proteção de dados para volumes de dados.
- Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas e serviços.
- Gerar relatórios e gráficos de desempenho do Sistema de Armazenamento de Dados.
- Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento.
- Manter os desenhos das topologias do Sistema de Armazenamento de Dados atualizados e completos.
- Aplicar de forma proativa os arquivos necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos dos ativos de armazenamento.
- Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a FUNARTE no gerenciamento de contratos de terceiros.
- Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções aos ativos que apoiam no armazenamento e solução de backup.
- Sugerir a política de backup e configurar o software de backup conforme a política aprovada pela FUNARTE.
- Sugerir as políticas de cópias por ponteiros, e proceder com restore quando necessário e configurar o storage conforme a política aprovada pela equipe da FUNARTE.
- Administrar o storage em todas as suas funcionalidades, destacando:
  - Virtualização de volumes.
  - Particionamento.
  - Cópias por ponteiros.
  - Replicação/duplicação de dados.
  - Replicação síncrona e assíncrona.
  - Replicação contínua remota e local.
  - Designação de LUNs e volumes NFS/CIFS.
  - Criação de volumes lógicos.
  - Criação e gerenciamento de pools.
  - Criação e gerenciamento de sistemas de arquivos.
  - Migração de sistemas de armazenamento.
  - Monitoramento de desempenho e auditoria de falhas.
  - Aumento e/ou diminuição de volumes lógicos.
  - Acompanhamento do espaço disponível com previsão de necessidade de expansão.

- Avaliar e configurar o Sistema de Armazenamento de Dados - switches, placas de rede ethernet e fibra, caminhos redundantes, desempenho, perda de pacotes, confiabilidade.
- Configurar redundância entre Sistemas de Armazenamento de Dados.
- Configurar appliances de backups.
- Configurar a integração entre os diversos ativos da SAN.
- Configurar a integração entre appliances de backup, appliances de replicação de dados e os equipamentos de armazenamento de dados.
- Implementar configurações aderentes as estratégias de recuperação de desastre da FUNARTE.
- Operar e Monitorar as ferramentas do Sistema de Armazenamento de Dados e backup.
- Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de armazenamento e backup.
- Providenciar conexão entre os ativos de rede e os storages.
- Instalar os clientes do software de backup.
- Gerenciar backups.
- Gerenciar as fitas de backup.
- Acompanhar o diário da situação dos backups.
- Gerenciar o licenciamento dos softwares de backup.
- Troubleshooting.
- Realizar testes periódicos de *Restore*.
- Avaliação e testes de novos softwares.
- Monitoramento do uso, desempenho do storages e Servidores de Redes (Físico e Virtual) bem como aplicações neles hospedados.
- Monitoramento e análise de performance/tendências e consumo dos recursos de hardware do storage.
- Monitoramento do Uso e Desempenho do Storage.
- Monitoramento da Execução das Rotinas de Backup.
- Monitoramento da Solução de Backup.
- Implantação de solução de brechas de segurança.

### **3.3. ADMINISTRAÇÃO DE DADOS**

#### **Principais atividades**

- Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativas à modelagem de dados.
- Gerenciamento, administração e otimização de banco de dados.
- Criação/Manutenção/Configuração/Atualização/Recuperação de estruturas de bancos de dados.
- Implementação de Projeto de banco de dados.
- Construção de queries.
- Apoiar na manutenção de repositório de metadados.
- Manter esquemas de banco de dados.
- Elaborar e manter modelo de dados.
- Apoiar na Elaboração e definição de política de segurança do Banco de Dados.
- Migrar base de dados entre SGBDs distintos.
- *Tuning* e ajustes nos bancos de dados.
- Confecção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos.
- Validar modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem.
- Desenvolver, executar, testar e documentar rotinas.

- Instalar, configurar, otimizar, parametrizar ferramenta ETL.
- Apoiar nas ações de junto a fabricantes de mercado.
- Atualizar a base de conhecimento ITSM.
- Tratar eventos nos objetos de banco de dados.
- Realizar testes de recuperação de desastres no SGBD, bem como executá-los caso ocorram.
- Boas práticas para atuação com Bancos de Dados.
- Gerenciar cópias de segurança.

### **3.4. CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO**

#### **Principais atividades**

- Administrar e configurar a rede de dados local seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da FUNARTE.
- Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas e serviços.
- Gerar relatórios e gráficos de desempenho da Rede.
- Manter a conectividade de rede e em equipamentos em estado operacional.
- Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados local.
- Manter os desenhos das topologias da rede atualizados e completos.
- Aplicação proativa de arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da Rede.
- Proceder com testes de vulnerabilidades conforme as melhores práticas de Segurança da Informação.
- Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções.
- Reportar eventos ocorridos.
- Auxiliar na instalação e configuração de hardware e software.
- Confeccionar cabos de rede.
- Configurar switches e roteadores, incluindo segmentação de rede por VLAN, IPv6, OSPF, EIGRP, RIPv2, Spanning Tree, HDLC, Frame Relay, VLAN, SDWan, listas de controle de acesso (ACL) e VPN.
- Configurar e administrar switches fibra.
- Gerenciar arquivos de configuração.
- Instalar, configurar e gerenciar redes sem fio.
- Instalar, substituir e remanejar ativos de rede.
- Identificar e solucionar problemas relacionados a pontos de rede corporativa.
- Definir ferramentas de diagnóstico e certificação destinados à obtenção de dados sobre desempenho e capacidade da rede.
- Prestar suporte e análise técnica na implantação de novos protocolos de redes de dados, imagem e voz.
- Acompanhamento de instalação, alteração e cancelamento de links WAN.
- Administrar e gerenciar as Redes Locais (certificação de pontos, plano de endereçamento, gerenciamento de VLANs).
- Reconfiguração e mudança no roteamento de tráfego para melhorar o throughput ou promover balanceamento de carga.
- Definição de regras para o balanceamento e roteamento dinâmico.
- Implementação e gerenciamento de parâmetros relacionados à conexão e acesso remotos, como dial-in, dial-back e VPN.

- Suporte, implementação e acompanhamento de serviços de Voice over Internet Protocol (VoIP) e sistemas de Remote Monitoring (Rmon).
- Elaboração, manutenção e instalação de scripts.
- Garantir plena conectividade entre os elementos da rede corporativa, zelando pelo perfeito funcionamento de seus componentes.
- Monitorar e avaliar o desempenho da rede corporativa, acompanhando o fluxo operacional em cada segmento;
- Diagnosticar, analisar e resolver problemas de conectividade.
- Realizar de monitorações e auditorias no ambiente de rede.
- Elaborar, organizar e manter o acervo de publicações, documental técnico e software sobre implantação e gerenciamento de redes corporativas.
- Elaboração de relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender as normas de segurança.
- Consolidar em manuais e scripts todos os serviços e soluções adotadas sejam eles novos ou já implantados.
- Organizar e manter inventário atualizado dos ativos de rede.
- Dar suporte técnico à FUNARTE nos casos de projetos de implantação das redes locais e de longa distância.
- Monitoramento de tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes.
- Monitoramento dos enlaces de rede de longa distância.
- Monitoramento dos serviços de autenticação dos usuários na rede.
- Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações.
- Implantação de solução de brechas de segurança.

### **3.5. SEGURANÇA DE TIC**

#### **Principais Atividades**

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança de TIC da FUNARTE.
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC da FUNARTE.
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC da FUNARTE.
- Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC da FUNARTE, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento.
- Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança da FUNARTE.
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio da FUNARTE.
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco da FUNARTE.
- 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.
- Realizar inspeção de código-fonte dos sistemas desenvolvidos de acordo com as melhores práticas e os padrões utilizados na FUNARTE.
- Gerir e manter a segurança da biblioteca de componentes corporativos da FUNARTE.

### **3.6. MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE TI**

#### **Principais Atividades**

- Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC da FUNARTE através de ferramenta (as) especializada (as).
- 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 FUNARTE.
- Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC da FUNARTE.
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.
- Acompanhar fornecedores caso necessário.
- Elaborar e manter atualizada a documentação de toda a solução.

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO IV**

**HABILIDADES TÉCNICAS**

Para que haja garantia de qualidade no serviço, a Contratada deverá executar os serviços com recursos que possuam habilidades técnicas necessárias de forma a obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no ambiente de Infraestrutura de Rede de dados e Segurança da Informação da FUNARTE, bem como alcançar a excelência no serviço de TIC.

Serão definidos neste anexo os requisitos mínimos obrigatórios e desejáveis, por categoria de serviço, utilizando-se a Base de Conhecimento atualmente em operação, para os recursos a serem alocados na execução contratual. Esses requisitos serão relacionados à cada perfil e têm associação com a complexidade das atividades executadas pela Contratada ao encontro dos indicadores de nível de serviço (SLA).

Alinhado a Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022.

LOTE ÚNICO	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	CATEGORIA	CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL	Quantidade de recursos profissionais desejados
Serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC	1	Central de Serviços (1º NÍVEL de atendimento)	Central de Serviços	TECSUP-03	03
	2	Atendimento a Usuários de TIC (2º NÍVEL de atendimento)	Atendimento a Usuários de TIC	TECMAN-03	04
			Gerenciamento de Suporte Técnico	GERSUP	01
	3	Operação de infraestrutura de TIC (3º NÍVEL de atendimento)	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	ASUPCOMP-03	01
				ASO-03	02
			Armazenamento e Backup	ASUPCOMP-02	01
			Administração de Dados	ABD-02	01
			Conectividade e Comunicação	ARED-03	01
			Segurança de TIC	ASEG-02	01
	Monitoramento de Serviços de TIC	ASUPCOMP-01	01		

Deverão ser obedecidos critérios de especialidade em atendimento ao Termo de Referência, para cada nível de operação de ambiente TIC.

**1) CENTRAL DE SERVIÇOS (1º NÍVEL DE ATENDIMENTO)**

**1.1. TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SÊNIOR)****CÓD. CBO DE REFERÊNCIA: 3172-10****TECSUP-03****Quantidade de recursos profissionais desejados: 03**

Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.

**Requisitos mínimos:**

- Nível médio completo Técnico de Informática ou equivalente.
- Experiência de 03 (três) anos.

**Requisito desejável:**

- Conhecimento de Boas práticas de Governança de TIC - ITIL/COBIT, PMP, Metodologias ágeis.

**Linha de conhecimento**

- Boas práticas de Governança de TI - ITIL/COBIT e Gestão de Projetos.
- Conhecimento em redes de computadores, bem como do protocolo TCP/IP.
- Configuração e gerenciamento de redes de computadores corporativas.
- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de backup e armazenamento da FUNARTE.
- Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup da FUNARTE.
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de backup e armazenamento da FUNARTE.
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de backup e armazenamento da FUNARTE.
- Realizar testes de restore com definição de frequência a critério da FUNARTE.
- 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.
- Configuração e no gerenciamento de Rede de computadores.
- Conhecimento em Sistemas Operacionais Windows, MacOS, Windows Server e Linux.
- Administração e segurança de redes sem fio.
- Elaboração e Implementação de Projetos de Rede.
- Conhecimento em aplicativos de colaboração Microsoft 365 (Teams, Planner, Shared Point, Outlook, One Drive, etc) e aplicativos de colaboração.
- Configuração, instalação e manutenção em Switches, Routers, Access Point e Switches Wireless.
- Conhecimento em Bancos de Dados.
- Gerenciamento de redes usando SNMP e MIBs (RFC 1156 e 1213).
- Configuração de impressoras e scanners.
- Segurança de Rede cabeada e wifi.
- Software de Inventário.
- Conhecimento ferramentas de monitoramento de ambiente (por exemplo Zabbix).
- Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.
- Preenchimento de documentos.



- Geração de relatório e criação de evidências técnicas.

## **2) ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC (2º NÍVEL DE ATENDIMENTO)**

### **2.1. Técnico em manutenção de equipamentos de informática (SÊNIOR)**

**CÓD. CBO DE REFERÊNCIA: 3132-20**

**TECMAN-03**

**Quantidade de recursos profissionais desejados: 04**

Profissional atuante em atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) no suporte ao usuário, realizando instalações e operacionalizando o funcionamento nos equipamentos utilizados (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventivas no parque de equipamentos de TIC.

#### **Requisito mínimo:**

- Nível médio completo Técnico de Informática ou equivalente.
- Experiência mínima de 03 (três) anos.

#### **Requisitos desejáveis:**

- Conhecimento de Boas práticas de Governança de TIC - ITIL/COBIT, PMP, Metodologias ágeis.

#### **Linha de conhecimento**

- Boas práticas de Governança de TI - ITIL/COBIT e Gestão de Projetos.
- Conhecimento em redes de computadores, bem como do protocolo TCP/IP.
- Configuração e gerenciamento de redes de computadores corporativas.
- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de backup e armazenamento da FUNARTE.
- Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup da FUNARTE.
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de backup e armazenamento da FUNARTE.
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de backup e armazenamento da FUNARTE.
- Realizar testes de restore com definição de frequência a critério da FUNARTE.
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.
- Acompanhar fornecedores ou prestadores de serviço, caso necessário.
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- Conhecimento em Sistemas Operacionais Windows, MacOS, Windows Server e Linux.
- Administração e segurança de redes sem fio.
- Elaboração e Implementação de Projetos de Rede.
- Conhecimento em aplicativos de colaboração Microsoft 365 (Teams, Planner, Shared Point, Outlook, One Drive, etc) e aplicativos de colaboração.
- Configuração, instalação e manutenção em Switches, Routers, Access Point e Switches Wireless.
- Conhecimento em Bancos de Dados.
- Gerenciamento de redes usando SNMP e MIBs (RFC 1156 e 1213).
- Configuração de impressoras e scanners.
- Segurança de Rede cabeada e wi-fi.
- Software de Inventário.

- Conhecimento ferramentas de monitoramento de ambiente (por exemplo Zabbix).
- Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.
- Preenchimento de documentos.
- Geração de relatório e criação de evidências técnicas.

## **2.2. Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação**

**CÓD. CBO DE REFERÊNCIA: 1425-30**

**GERSUP**

**Quantidade de recursos profissionais desejados: 01**

Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos técnicos de suporte e manutenção (nível 1 e 2 de atendimento), garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.

### **Requisito mínimo:**

- Nível superior completo em Gestão, ou outra área em Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 01 (um) ano em gerenciamento ou liderança de equipes de TI.
- Experiência mínima de 03 (três) anos de atendimento com suporte técnico.

### **Requisitos desejáveis:**

- Qualquer certificação em Gestão de Projetos ou equivalente.
- Conhecimento de Boas práticas de Governança de TI - ITIL/COBIT, PMP, Metodologias ágeis.

### **Linha de conhecimento**

- Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pela FUNARTE, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s).
- Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC.
- Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações.
- Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações.
- Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de GSTI.
- Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL.
- Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos.
- Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC.
- 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.
- Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço.
- Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados.

- Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e a FUNARTE.
- Determinar padrões específicos de atendimento ao cliente.
- Contribuir para aprimorar o suporte ao cliente ao responder prontamente às solicitações e lidar com reclamações.
- Acompanhar fornecedores caso necessário.
- Elaborar e manter atualizada a documentação.
- Determinar boas práticas para todo o processo de suporte técnico.
- Acompanhar o caso do cliente para identificar áreas de melhoria.
- Elaborar relatórios mensais sobre a produtividade da equipe da central de atendimento.
- Apresentar feedback às devidas equipes internas, como desenvolvedores de produto.
- Gerenciar operação de serviços de tecnologia da informação.
- Planejar atividades de tecnologia da informação.
- Configurar e acompanhar dashboard de atendimento.
- Configurar e acompanhar dashboard para acompanhamento de projetos.
- Identificar oportunidades de aplicação de tecnologia da informação.
- Resolver problemas com ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC.
- Definir escopo do projeto e serviço.
- Elaborar propostas de projetos e serviços.
- Divulgar resultados da área.
- Participar da criação de normas e procedimentos.
- Garantir qualidade de serviços e projetos.
- Distribuir serviços à equipe.
- Homologar equipamentos e softwares.
- Inventariar software e hardware.
- Definir necessidades de recursos tecnológicos.
- Participar da definição de padrões de desenvolvimento de projetos.
- Elaborar plano de contingência e análise de risco.
- Gestão de Centrais de Serviços baseado nas melhores práticas de mercado.
- Gestão de Níveis de Serviço.
- Capacidade de monitorar Acordos de Níveis de Serviço.
- Governança de TI.
- Adequação dos processos de gerenciamento de serviços de TI à estratégia organizacional.
- Gestão de processos de negócio.
- Gestão de Métricas de indicadores.
- Ferramentas de gestão de serviços de TI.
- Gestão de Projetos de TI.
- Gestão de Planejamento Estratégico de TI - PEI.
- Gestão de Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC.
- Produzir relatórios técnicos.
- Capacidade de elaborar e acompanhar relatórios gerenciais e recomendar o aperfeiçoamento dos serviços.
- Gerenciar a equipe da central de atendimento e avaliar desempenho.
- Especificar perfis dos profissionais da área.
- Recrutar, treinar e apoiar representantes e técnicos da central de atendimento.
- Capacidade para destacar as necessidades de treinamento e formações dos usuários.
- Capacidade de acompanhar o desempenho da equipe, analisar incidentes e administrar os suprimentos e licenças de softwares.
- Controlar contratos de manutenção, programas de computadores e equipamentos.

### **3) OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL DE ATENDIMENTO)**

#### **3.1. Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)**

**CÓD. CBO DE REFERÊNCIA: 2124-20**

Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores físicos ou virtuais, storages, ambientes em nuvem ou virtualizados, e demais necessidades técnicas que porventura surjam.

Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de Servidores de arquivos, de impressão, mensageria, etc) que demandem alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.

#### **Analista de suporte computacional Junior - ASUPCOMP-01**

**Quantidade de recursos profissionais desejados: 01**

##### **Requisito mínimo:**

- Nível superior completo em Tecnologia da Informação ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 01 (um) ano na área de atuação.

##### **Requisitos desejáveis:**

- Qualquer certificação em Redes, Sistemas Operacionais, Segurança, Virtualização ou outra área de infraestrutura.
- Especialização em Redes, Segurança, Virtualização ou outra área de infraestrutura.
- Conhecimento de Boas práticas de Governança de TIC - ITIL/COBIT, PMP, Metodologias ágeis.

#### **Analista de suporte computacional Pleno - ASUPCOMP-02**

**Quantidade de recursos profissionais desejados: 01**

##### **Requisito mínimo:**

- Nível superior completo em Tecnologia da Informação ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 02 (dois) anos na área de atuação.

##### **Requisitos desejáveis:**

- Qualquer certificação em Redes, Sistemas Operacionais, Segurança, Virtualização ou outra área de infraestrutura.
- Especialização em Redes, Segurança, Virtualização ou outra área de infraestrutura.
- Conhecimento de Boas práticas de Governança de TIC - ITIL/COBIT, PMP, Metodologias ágeis.

#### **Analista de suporte computacional Sênior - ASUPCOMP-03**

**Quantidade de recursos profissionais desejados: 01**

##### **Requisito mínimo:**

- Nível superior completo em Tecnologia da Informação ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 03 (três) anos na área de atuação.

##### **Requisitos desejáveis:**

- Qualquer certificação em Redes, Sistemas Operacionais, Segurança, Virtualização ou outra área de infraestrutura.
- Especialização em Redes, Segurança, Virtualização ou outra área de infraestrutura.
- Conhecimento de Boas práticas de Governança de TIC - ITIL/COBIT, PMP, Metodologias ágeis.

### **Linha de conhecimento**

- Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pela FUNARTE, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s).
- Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC.
- Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações.
- Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações.
- Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de GSTI.
- Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL.
- Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos.
- Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC.
- 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.
- Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço.
- Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados.
- Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e a FUNARTE.
- Atuação técnica ligada às atividades necessárias na FUNARTE.
- Raid.
- Instalação de hardware em equipamentos de Centro de Processamento de Dados.
- Implantar e especificar a arquitetura de ambiente e Sistemas.
- Administrar ambiente de redes corporativas.
- Configurar ou reconfigurar ambientes.
- Identificar falhas de funcionamento em ambientes e sistemas.
- Gerir e manter atualizados ambientes com acesso às informações.
- Elaborar estudos de viabilidade técnica e econômica.
- Propor e planejar a implantação de novas tecnologias.
- Definir requisitos e propor especificações técnicas para contratação de produtos e serviços.
- Administrar ambiente operacional.
- Elaborar relatórios e especificações técnicas.
- Documentar soluções disponíveis.
- Comparar alternativas tecnológicas.
- Descrever processos (fluxo de atividades).
- Implantação, manutenção, otimização e monitoração de servidores de aplicação Apache, Nginx, inclusive em cluster, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados.
- Deploy de aplicações e sistemas nestes ambientes ou em qualquer plataforma definida pela FUNARTE.

- Implantação e configuração de containers como por exemplo DOCKER.
- Implantação, configuração e manutenção ferramentas de automação de release.
- Implantação, configuração e manutenção ferramentas de entrega contínua.
- Configuração e integração de serviços com ferramentas de monitoramento e logging como Whatsup GOLD, NAGIOS, LogStash e Zabbix dentre outras.
- Criação de rotinas em ShellScript, Perl, PHP ou outras linguagens de programação.
- Serviços de correio eletrônico.
- Gerenciamento de servidores de Mensageria, tais como Exchange.
- Criação de mecanismos de backup e documentação de políticas de backup.
- Gerenciamento da guarda de fitas e mídias.
- Arquiteturas de armazenagem em ativos (por exemplo storages).
- Serviço (hardware e software) de backup.
- Administração de ativos SAN.
- Gestão, configuração e administração de bibliotecas de fitas.
- Restore de dados a partir de backup em fitas e discos.
- Armazenamento de dados com tecnologias SAN, NAS e DAS.
- Armazenamento definido por software (SDS).
- Gestão de Storages de grande e médio porte.
- Implantação e administração de sistemas de armazenamento de dados e sistemas de backup automatizados.
- Configuração e administração de softwares de backup.
- Configuração e administração de appliance de backup.
- Implantação de arquitetura de armazenamento de dados para ambientes de banco de dados de alta disponibilidade.
- Monitoramento do ambiente da contratada.
- Implantação de arquitetura de armazenamento de dados para ambientes de correio eletrônico de alta disponibilidade.
- Implantação de arquitetura de armazenamento de dados para ambientes de virtualizações de estações de trabalho.
- Implantação e gerenciamento de replicação de dados local e remota.
- Implantação automatizada de replicação Síncrona e Assíncrona, inclusive com consistência em nível de aplicação.
- Configuração e administração de appliances de replicação de dados.
- Protocolos de comunicação de rede, com destaque para TCP/IP.
- Rede Wifi.
- Conhecimento de configuração e administração de equipamentos de rede (por exemplo switches e roteadores).
- Arquitetura web.
- Instalação de ferramentas CMS (por exemplo Wordpress, Plone).
- Virtualização.
- Gerenciamento e configuração de ambiente em nuvem utilizando os maiores players de mercado.
- Nuvem híbrida.
- Armazenamento em contêiners.
- Migração de máquinas virtuais.
- Implantação e gerenciamento de desktops virtuais.
- Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura.

- Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC.

### **3.2. Analista de redes e de comunicação de dados (Sênior)**

**CÓD. CBO DE REFERÊNCIA: 2124-10**

**ARED-03**

**Quantidade de recursos profissionais desejados: 01**

Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.

#### **Requisito mínimo:**

- Nível superior completo em Tecnologia da Informação ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 03 (três) anos na área de atuação.

#### **Requisitos desejáveis:**

- Especialização em Redes, Segurança, Virtualização ou outra área de infraestrutura.
- Qualquer certificação em Redes, Segurança, Virtualização ou outra área de infraestrutura.
- Conhecimento de Boas práticas de Governança de TI - ITIL/COBIT, PMP, Metodologias ágeis.

#### **Linha de conhecimento**

- Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pela FUNARTE, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s).
- Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC.
- Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações.
- Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações.
- Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de GSTI.
- Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL.
- Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos.
- Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC.
- 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;
- Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço;
- Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados.
- Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e a FUNARTE.
- Atuação técnica ligada às atividades necessárias na FUNARTE.

- Configuração e o Administração Redes.
- Protocolos de comunicação de rede, com destaque para TCP/IP;
- Redes de computadores LAN, WLAN, MAN e WAN;
- Redes SAN.
- Rede física e lógica.
- Criação e disponibilização de LUNS, volumes NFS e CIFS.
- Configuração de switches/FC.
- Protocolos FCoE e ISCSI.
- Gestão e configuração de protocolos de roteamento e Autonomous System(ASN).
- Métodos de integração entre appliance de replicação de dados, storages e appliances.
- Configuração e no gerenciamento de rede de computadores.
- Configuração e gerenciamento de redes de computadores corporativas.
- Redes Wireless: Administração e segurança de redes sem fio.
- Elaboração e Implementação de Projetos de Rede.
- Instalação, manutenção e administração em Switches, Bridges, Routers, Access Point e Switches Wireless.
- Protocolo FCoE e ISCSI.
- Implantação e gerenciamento de redes IPV6.
- Implantação e gestão de softwares de monitoramento de Rede.
- Gerenciamento de redes usando SNMP e MIBs (RFC 1156 e 1213).
- Instalar, configurar placas, componentes e periféricos de ativos de conectividade.
- Instalar equipamentos de conectividade.
- Configurar equipamentos e sistemas de conectividade.

### **3.3. Administrador de banco de dados - (Pleno)**

**CÓD. CBO DE REFERÊNCIA: 2123-5**

**ABD-02**

**Quantidade de recursos profissionais desejados: 01**

Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados. Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Pode atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos.

#### **Requisito mínimo:**

- Nível superior completo em Tecnologia da Informação ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 02 (dois) anos na área de atuação.

#### **Requisitos desejáveis:**

- Certificação em qualquer tecnologia de Banco de Dados.
- Especialização em Banco de Dados.
- Conhecimento de Boas práticas de Governança de TI - ITIL/COBIT, PMP, Metodologias ágeis.

#### **Linha de conhecimento**



- Bancos de dados MySQL, SQLServer e Postgresql.
- Gerenciamento, administração e otimização de banco de dados MySQL, SQLServer e Postgresql.
- Instalação de SGBD.
- Replicação de banco de dados.
- Criação/Manutenção de estruturas de bancos de dados.
- Implementação de Projeto de banco de dados.
- Implementação, manutenção, monitoração e tuning do SGBD, SQLServer, Postgresql e MySQL.
- Implementação, manutenção e monitoração de backup em SGBD SQLServer, Postgresql e MySQL.
- Integração entre ambientes de bancos de dados.
- Migração de bases de dados, implantação de novos ambientes de dados, importação de arquivos, migração entre ambientes, tratamento de informações para migração entre ambientes, criação de consultas e códigos para migração de dados, tratamento de dados pré e pós migração.
- Utilização de linguagem SQL e PL/SQL.
- *Tuning* de banco de dados MySQL, SQLServer e Postgresql.
- Criação de scripts em Script Shell, Perl ou outra linguagem de script.
- Alta disponibilidade de ambientes MySQL, SQLServer e Postgresql.
- Definição de checagem de segurança e integridade.
- Definição de procedimentos de recuperação.
- Gerenciar Performance (Tuning) e Capacidade dos Recursos.
- Monitoração do desempenho e performance.
- Sugestão/Criação/Manutenção de políticas de segurança de acesso a dados.
- Implantar Soluções de Segurança para os Ambientes.
- Aplicar Patches de atualização.
- Aplicar Patches nas Aplicações.
- Migrar Versão de Banco de Dados.
- Avaliar e Gerenciar Riscos nos Bancos de Dados.
- Garantir Continuidade dos Serviços.
- Gerenciar Ambientes Físicos (Produção, Homologação, etc.).
- Gerenciar Dados.
- Garantir Integridade dos Dados.
- Garantir Backup dos Dados.
- Gerenciar Incidentes.
- Assegurar Conformidade Regulatória (Políticas, Normas, Licenciamento, etc).
- Apoiar Auditorias Internas e Externas.
- Apoiar Suporte Nível 1 para solucionar problemas que exijam maior conhecimento técnico.
- Gerenciar bases com pequenos e médios volumes de dados.
- Gerenciar logs e alertas de banco utilizando protocolo SNMP.
- Banco de dados em ferramentas CMS (por exemplo Wordpress, Plone).
- Gerenciar ambientes de Data Warehouse e Business Intelligence.
- Gerenciar o processo de carga, extração e transformação de dados.
- Monitoramento e análise diária de reports e indicadores, visando validar o correto funcionamento dos serviços e sistemas em operação.
- Desenvolvimento de Procedures, Views, Triggers e Functions.

### **3.4. Administrador de sistemas operacionais (Sênior)**

**CÓD. CBO DE REFERÊNCIA: 2123-15**

**ASO-03**

## Quantidade de recursos profissionais desejados: 02

Profissional especialista que atua com Sistemas Operacionais de servidores de dados de diversos fabricantes, dentre eles Linux e Microsoft. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes variados, dentre eles de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares orquestradores de containers e virtualizadores.

### Requisito mínimo:

- Nível superior completo em Tecnologia da Informação ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 03 (três) anos na área de atuação.

### Requisitos desejáveis:

- Certificação em Sistema Operacional Linux ou Microsoft.
- Especialização em Redes, Segurança, Virtualização ou outra área de infraestrutura.
- Conhecimento de Boas práticas de Governança de TI - ITIL/COBIT, PMP, Metodologias ágeis.

### Linha de conhecimento

- Sistemas Operacionais Linux e Microsoft.
- Administração e Gerenciamento de sistemas operacionais Microsoft e Linux.
- Gerência, administração e configuração de servidores de rede Windows e Linux.
- Distribuições Linux e Windows Server.
- Gerenciamento de servidores de Mensageria Exchange 2016 ou superior, Microsoft 365 ou alguma tecnologia apoiada em software livre;
- Gerenciamento de Instâncias em ambientes Cloud.
- Gerenciamento de Active Directory, DNS, WINS, DHCP, LDAP, WSUS e demais.
- Planejamento e implementação de Objetos de diretivas de grupo - GPO.
- Gerenciamento de servidores de arquivo.
- Gerenciamento de servidores WEB com IIS, Apache, NGINX, Jboss e Tomcat.
- Virtualização em Sistemas Operacionais.
- Gerenciamento do servidor de impressão.
- Gerenciamento de serviços de replicação de arquivos.
- Gerenciamento em servidor de arquivos, incluindo auditoria, replicação e bloqueio de arquivos.
- Gerenciamento de ferramentas de colaboração Microsoft 365.
- Gerenciamento de instâncias alocadas em orquestradores de nuvem.
- Criação de Scripts.
- Automatização com linguagem de script's .
- Implantação, configuração e administração de VPN's.
- Protocolo LDAP.
- Configuração, administração, instalação e *hardening* em servidores Linux e Microsoft.
- Implantação de certificados digitais.
- Conhecimento de protocolos HTTP, HTTPS, SSL/TLS.
- Raid.
- Backup e restore de ambientes Windows Server, Exchange, Microsoft, Linux e demais.
- Serviço de Terminal Server.
- Ambiente de produção e desenvolvimento.
- Troubleshooting e diagnóstico de problemas.

- Definir parâmetros de desempenho e disponibilidade de ambiente computacional.
- Elaborar procedimentos de cópia de segurança e recuperação.
- Configurar aplicativos.
- Configuração de ferramentas para inventariar recursos computacionais.
- Automatizar rotinas.
- Gerenciamento de rede Wifi em Sistemas Operacionais.
- Executar rotinas de cópia de segurança e recuperação em Sistemas Operacionais.
- Executar procedimentos de migração e interface de dados.
- Documentar ambiente computacional.
- Configurar sistema operacional.
- Padronizar nomenclatura de usuários e grupos.
- Padronizar tipos de autenticação de usuário.

### **3.5. Administrador em segurança da informação - (Pleno)**

**CÓD. CBO DE REFERÊNCIA: 2123-20**

**ASEG-02**

**Quantidade de recursos profissionais desejados: 01**

Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionado aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.

#### **Requisito mínimo:**

- Nível superior completo em Tecnologia da Informação ou outra área com especialização em Tecnologia da Informação.
- Experiência mínima de 02 (dois) anos na área de atuação.

#### **Requisitos desejáveis:**

- Qualquer certificação em Segurança da Informação.
- Especialização em Segurança, Redes, Virtualização ou outra área de infraestrutura.
- Conhecimento de Boas práticas de Governança de TI - ITIL/COBIT, PMP, Metodologias ágeis.

#### **Principais atividades**

- Boas práticas de Tratamento de Incidentes de Segurança.
- Análise de segurança em firewalls UTM e NGF, em especial Fortinet.
- Análise, administração e configuração de analisadores de log, em especial Fortigate Analyzer.
- Implementação, análise e realização de testes de vulnerabilidades, com aplicação das correções necessárias nos ambientes.
- Verificação de códigos seguindo as melhores práticas de codificação segura.
- Homologação de soluções de segurança.
- Configurar mecanismos de segurança.
- Atuação na área de Resposta a incidentes.
- Administração completa da solução de antivírus da FUNARTE.
- Elaboração e implantação de procedimentos de computação forense e controle de acesso.
- Análise e correlação de logs.

- Elaboração de relatórios de segurança.
- Utilização e aplicação das normas ISO/IEC 27001, 27002, 27005 e NBR 15999-1.
- Implantação de solução de brechas de segurança.
- Segurança de Rede.
- Segurança em Redes Wi-fi.
- Revisão e ajustes em regras e políticas de roteamento.
- Revisão e ajustes em ativos de DataCenter.
- Monitoramento e atuação em ferramentas de segurança.
- Segurança em ferramentas CMS (por exemplo Wordpress, Plone).
- Monitorar performance em ambiente e sistemas.
- Realizar auditoria de sistemas em busca de vulnerabilidades.
- Análise de exploração.
- Prática forense.
- Definir normas de segurança de acesso a recursos.
- Auditar uso de ambiente computacional.

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO V**

**ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS**

Os níveis mínimos de serviço são regras objetivas e fixas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta a ser cumprida pela Contratada na prestação dos serviços.

Indicador	Descrição	Unid. de Medida	Meta Prioridade 1 /Usuários VIP	Meta Prioridade 2	Meta Prioridade 3	Meta de Incidente de Serviços Críticos (Tabela 7)	Meta de Incidente de Serviços Emergenciais
INS01	Tempo entre falhas (TF)	Hora	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Período de tempo entre falhas de um mesmo serviço <= 24 horas	Período de tempo entre falhas de um mesmo serviço <= 48 horas
INS02	Tempo para início de atendimento (TIA)	Minuto	TIA<=5 minutos	TIA<=10 minutos	TIA<=15 minutos	TIA<=5 minutos	TIA<=10 minutos
INS03	Percentual máximo de chamados com tempo para início de atendimento >=TIA INS02(em minutos)	% Percentual	10%	20%	30%	5%	10%
INS04	Tempo máximo para resolução do chamado (TMRC)	Hora	TMRC<=1 hora	TMRC<=4 horas	TMRC<=7 horas	TMRC<=1	TMRC<=4
INS05	Percentual máximo de chamados com tempo de resolução maior que a meta (PMCMM)	% Percentual	PMCMM <=5%	PMCMM <=10%	PMCMM <=10%	PMCMM <=5%	PMCMM =10%
INS06	Tempo máximo para resolução de incidentes (TMRI)	Hora	TMRI<=1 hora	TMRI<=3 horas	TMRI<=6 horas	TMRI<=1 hora	TMRI<=4 horas
INS07	Total de soluções documentadas na Base de Conhecimento (TSDBC)	% (Percentual)	100%				
INS08	Percentual de disponibilidade de serviços críticos (PDSC)	% (Percentual)	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	PDSC>=99,5%	PDSC>=98%

INS09	Chamados tratados com sucesso	% (Percentual)	100%	95%	90%	100%	100%
INS10	Índice de Satisfação do usuário	% (Percentual)	90%	80%	80%	90%	90%
INS11	Quantidade de chamados tratados no período	% (Percentual)	100%				
INS12	Quantidade de requisições de serviços tratadas no período	% (Percentual)	100%	95%	90%	100%	100%
INS13	Quantidade de incidentes tratados no período	% (Percentual)	100%	95%	90%	100%	100%
INS14	Quantidade de chamados fechados com validação do usuário que solicitou o atendimento	% (Percentual)	100%				
INS15	Percentual de chamados fechados com a indicação das ações tomadas no mês	% (Percentual)	100%				
INS16	Percentual de chamados de mesmo tipo e natureza reabertos para novo atendimento	% (Percentual)	0%	0%	0%	0%	0%
INS17	Tempo médio entre o aparecimento do incidente/problema e sua comunicação à área competente da FUNARTE	Min	10	10	10	10	10
INS18	Percentual de implantação da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC	% (Percentual)	100%				
INS19	Número de inconsistências encontradas entre os registros do Banco de Dados de Gerenciamento de Configurações (BDGC) e as configurações físicas sobre a quantidade de itens de configuração verificados	Um	0	0	0	0	0

INS20	Percentual de Mudanças realizadas com sucesso em relação ao número de Requisições de Mudanças (RDM) aprovadas	% (Percentual)	20%	20%	20%	20%	20%
INS21	Disponibilidade da rede local no período	% (Percentual)	99,5%				
INS22	Disponibilidade dos servidores de rede. Como exemplos: de Sistemas Operacionais + correio eletrônico + aplicação WEB + storage + ativos de segurança (Firewall, IPS, IDS, antivírus, antispam, filtro web), 7 dias por semana	% (Percentual)	99,8%				

Indicador	Descrição	Finalidade	Periodicidade	Instrumento de medição	Forma de acompanhamento	Meta a cumprir
INS23	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	Aferir se está ocorrendo muito abandono de ligações telefônicas	Mensal	Qualquer instrumento ou ferramenta provida pela contratada	Relatórios Mensais enviados/disponibilizados pela Contratada	Limite aceito de 3% do total (Total de chamadas telefônicas abandonadas / Total de chamadas telefônicas) x100
INS24	Tempo médio na fila de espera	Apurar o tempo de espera médio para atendimento por telefone	Mensal	Qualquer instrumento ou ferramenta provida pela contratada	Relatórios Mensais enviados/disponibilizados pela Contratada	Limite aceito de 30 segundos (Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas)
INS25	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos	Apurar a porcentagem de atendimentos que acontecem em até 20 segundos	Mensal	Qualquer instrumento ou ferramenta provida pela contratada	Relatórios Mensais enviados/disponibilizados pela Contratada	70% (Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas) x 100

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO VI**

**AMBIENTE DE TIC**

<b>Ambiente de TIC</b>	
<b>Descrição</b>	<b>Quantidade de Itens de Configuração</b>
Usuários(total)	400
Licenças Microsoft 365 E3	400
Caixas Postais Pessoais - Correio Eletrônico Microsoft 365	400
Caixas Postais Compartilhadas - Microsoft 365	700
Redes locais geograficamente distintas	18
Grupos de Segurança (AD)	400
Grupos de Distribuição (AD)	80
Domínio	1
LDAP	2
Locatários Microsoft 365	1
Serviços de Diretório	1
File-Server	2
Serviço de Virtualização - HYPER-V (instâncias)	3
Servidor de Correio Eletrônico Exchange 2016 (ambiente on premise híbrido com Microsoft 365)	2
Serviço de Comunicação Instantânea colaboração	1
Licenças Windows Server DataCenter 2012	02
Licenças Windows Server DataCenter 2016	02
Licenças Exchange Server Standard 2019	02
Licenças Microsoft Office 2016 professional plus	68
Licenças Microsoft Visio 2016	6
Licenças Microsoft Project 2016	4
<b>Estações de Trabalho - Rio de Janeiro</b>	
Microsoft Windows 7	1
Microsoft Windows 8/8.1	25
Microsoft Windows 10	161
MacOS	5
<b>Notebooks - Rio de Janeiro</b>	
Microsoft Windows 10	41
Microsoft Windows 11	125
<b>Estações de Trabalho - São Paulo (SEDE + Teatro Arena)</b>	
Microsoft Windows 7	1



Microsoft Windows 8/8.1	1
Microsoft Windows 10	11
Notebooks - São Paulo (SEDE + Teatro Arena)	
Microsoft Windows 10	8
Estações de Trabalho – Minas Gerais	
Microsoft Windows 8/8.1	1
Microsoft Windows 10	7
Notebooks – Minas Gerais	
Microsoft Windows 10	6
Estações de Trabalho - Brasília	
Microsoft Windows 7	9
Microsoft Windows 8/8.1	2
Microsoft Windows 10	8
MacOS	1
Notebooks - Brasília	
Microsoft Windows 7	2
Microsoft Windows 10	1
Tablets Android	4
Servidores Físicos (por fabricante)	-
HP	02 unidades
IBM	02 unidades
DELL	02 unidades
Impressoras Multifuncionais - RJ (OUTSOURCING DE IMPRESSÃO)	14
Impressoras Multifuncionais - SP (OUTSOURCING DE IMPRESSÃO)	2
Impressoras Multifuncionais - MG (OUTSOURCING DE IMPRESSÃO)	1
Impressoras Multifuncionais - DF (OUTSOURCING DE IMPRESSÃO)	1
Storages Corporativos (HP MSA 2040 e MAS 2050) - RJ	3
Servidor de Backup (fabricante HP e Quantum) - RJ	2
Switches 10/100/1000/10000 - RJ	60
Switches 10/100/1000/10000 - SP	10
Switches 10/100/1000/10000 - MG	3
Switches 10/100/1000/10000 - DF	3
Roteadores/switches de borda - RJ	2
Roteadores/ switches de borda - SP	1
Roteadores/ switches de borda - MG	1
Roteadores/ switches de borda - DF	1
Links de Internet (RJ, SP, DF e MG)	7
Redes Wifi (RJ, SP, DF e MG)	18
Vlans Ativas (RJ, SP, DF e MG)	30
VPN'S ativas (RJ, SP, DF e MG)	30
Firewall (Fabricante Fortinet) (RJ, SP, DF e MG)	13
Ativos de rede WI-FI (controladoras, Acess Points) - RJ	25
Ativos de rede WI-FI (controladoras, Acess Points) - SP	5
Ativos de rede WI-FI (controladoras, Acess Points) - MG	2
Ativos de rede WI-FI (controladoras, Acess Points) - DF	2

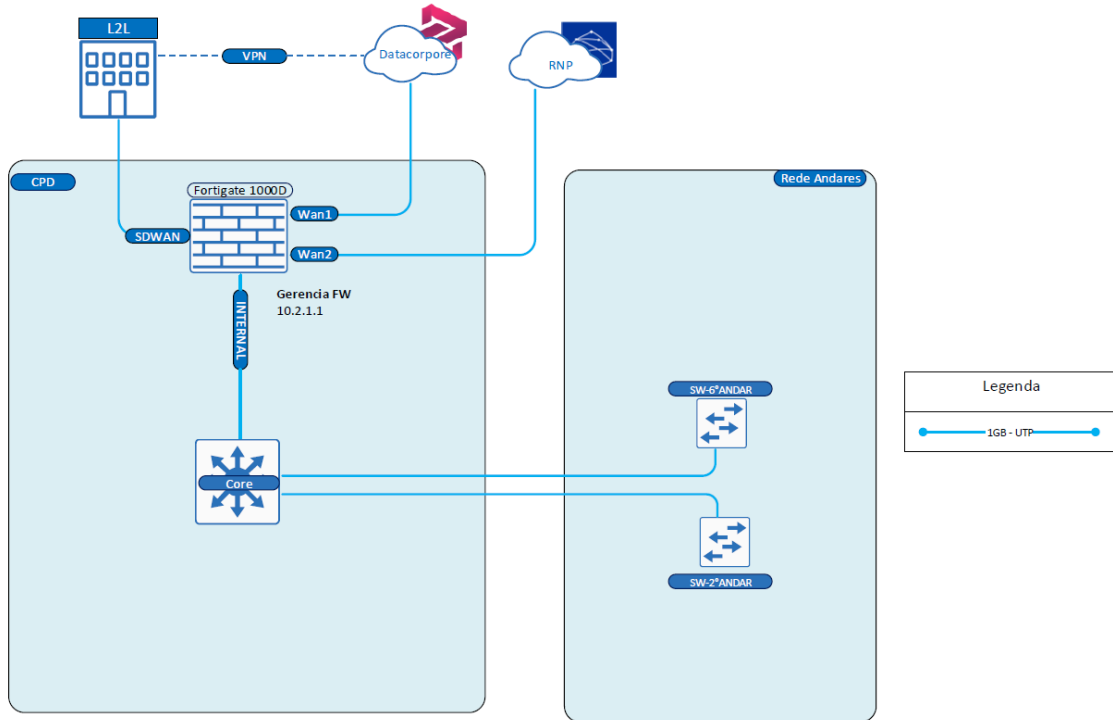
Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC	1
Ferramenta de monitoramento de infraestrutura de TIC	1
Quantidade de serviços HTTP Apache	20
Quantidade de serviços HTTP Nginx	10
Quantidade de serviços HTTP IIS	10
Servidores Web (Apache, Ngix, IIS) com certificados digitais	30
SGBD (total de SGBD's MySql/ MariaDB)	15
SGBD (total de SGBD's Postgree)	5
SGBD (total de SGBD's SQLSERVER/SQL SERVER EXPRESS)	5
Sistemas Internos (PHP)	50
Total de Bases de Dados (MySql/ MariaDB)	100
Total de Bases de Dados (Postgree)	20
Total de Bases de Dados (SQLSERVER/SQL SERVER EXPRESS)	20

Importante esclarecer que a Topologia elencada abaixo está em transformação em razão da incorporação da tecnologia de Cloud e alterações de endereço em algumas de nossas localidades.

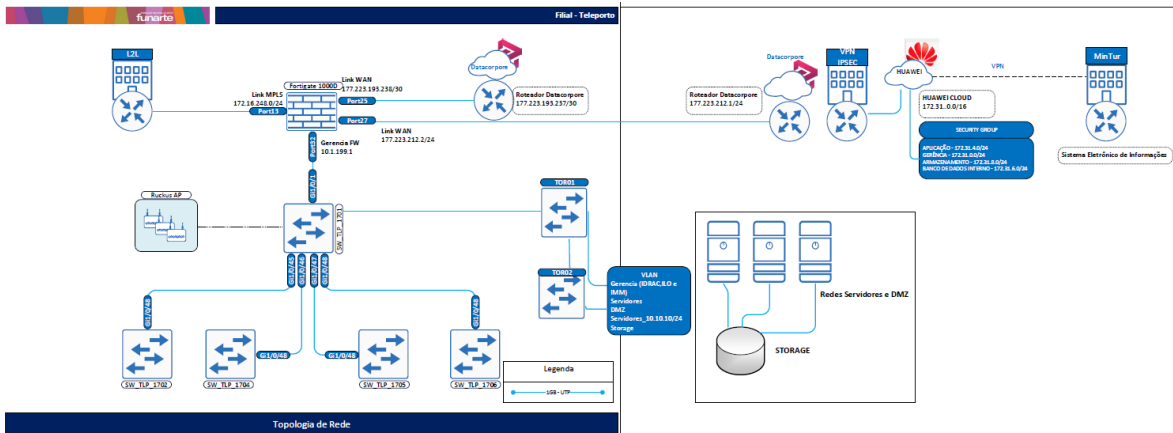
<b>Órgão</b>	Funarte
<b>Filial</b>	São José
<b>Criado por</b>	Renan Mendes/Keilon Araujo
<b>Versão</b>	v1

# Topologia de Rede

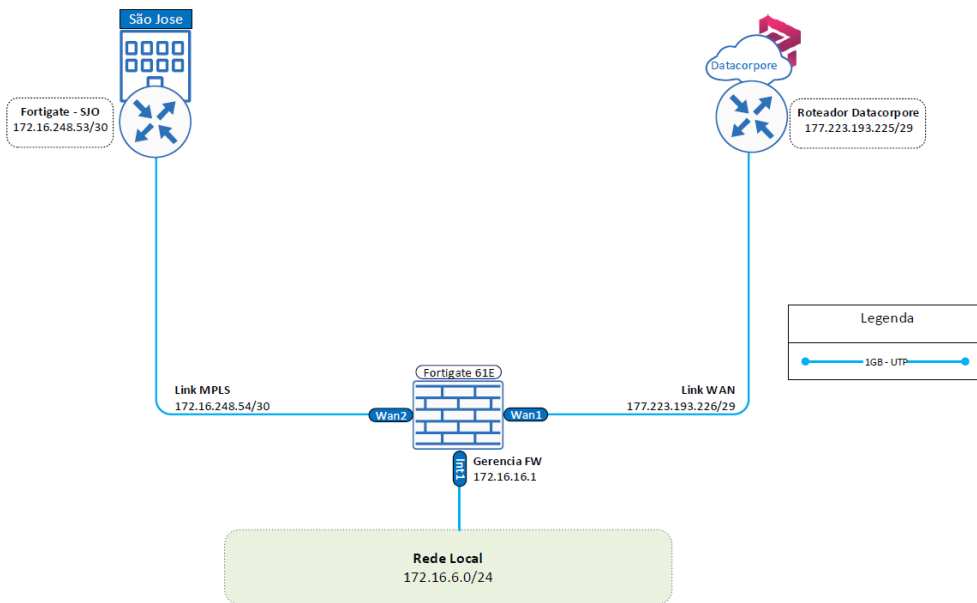
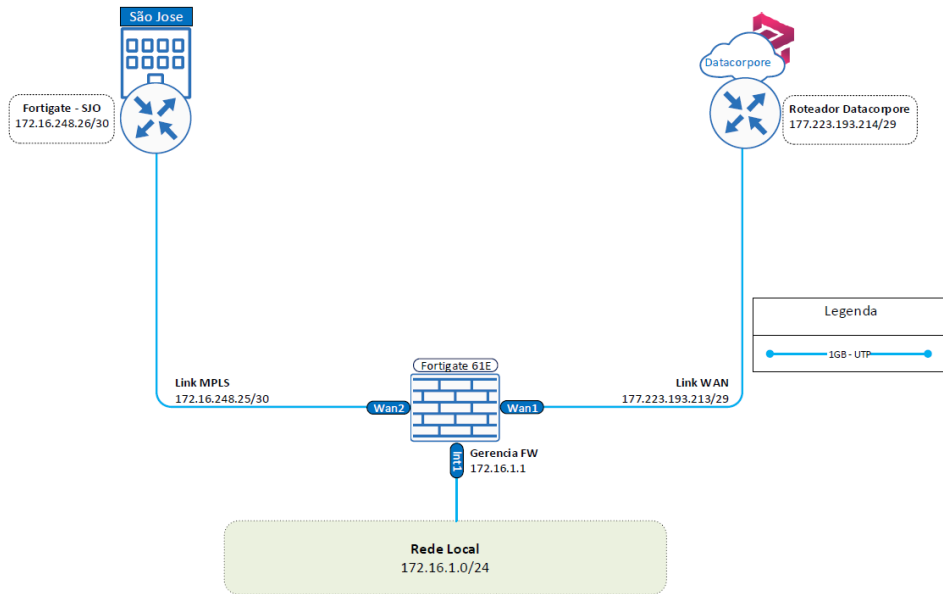
Topologia de Rede

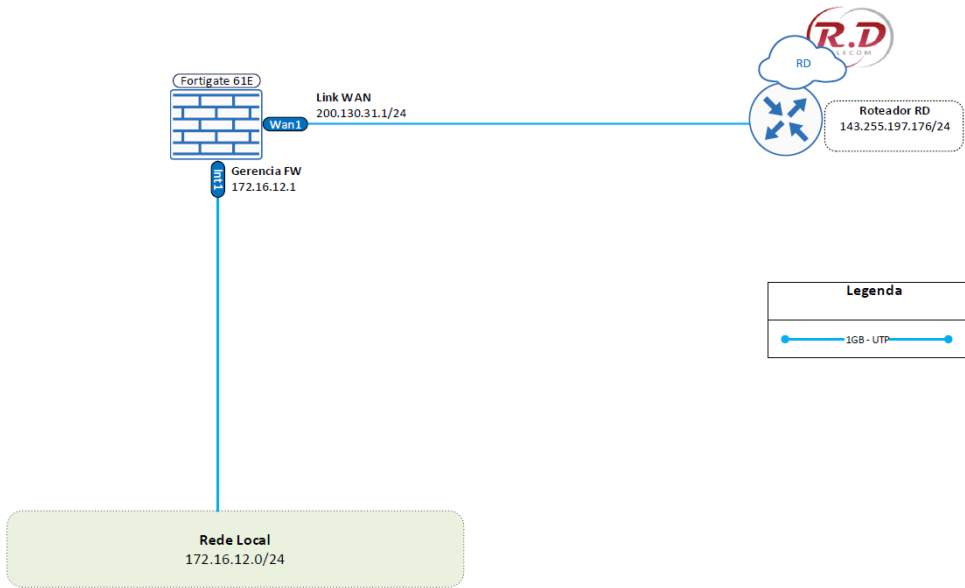


Topologia de Rede

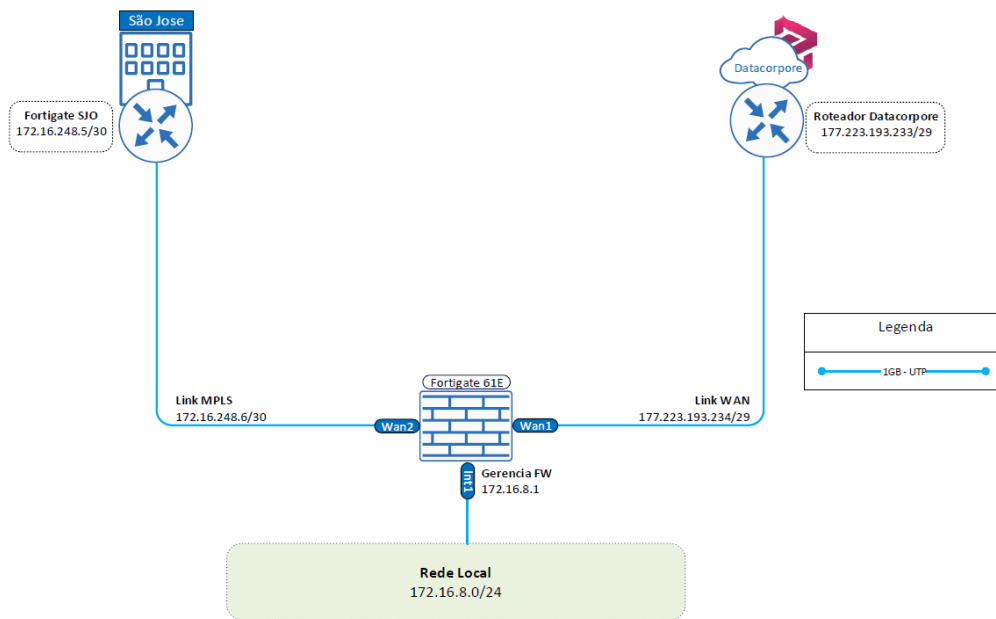


Topologia de Rede

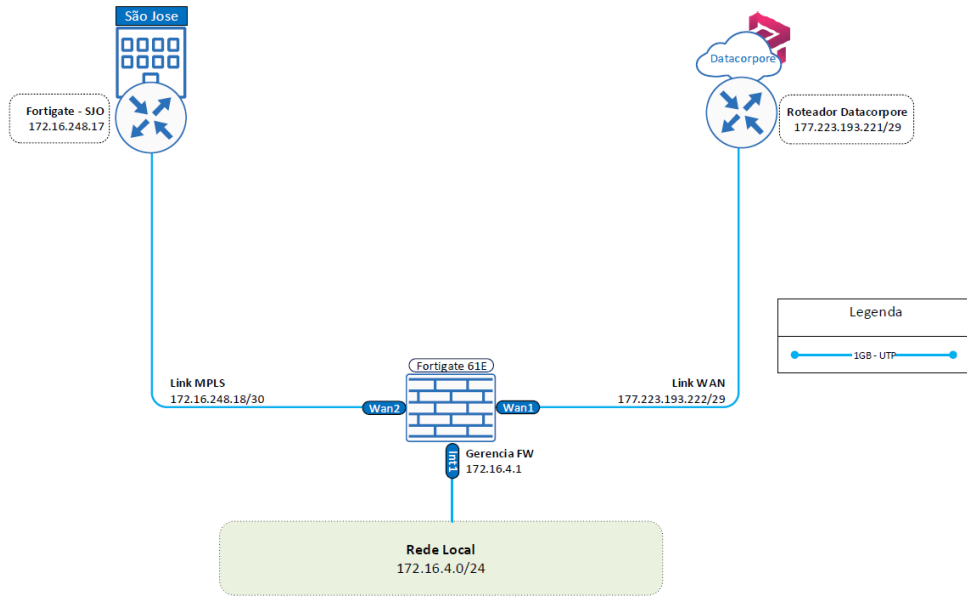




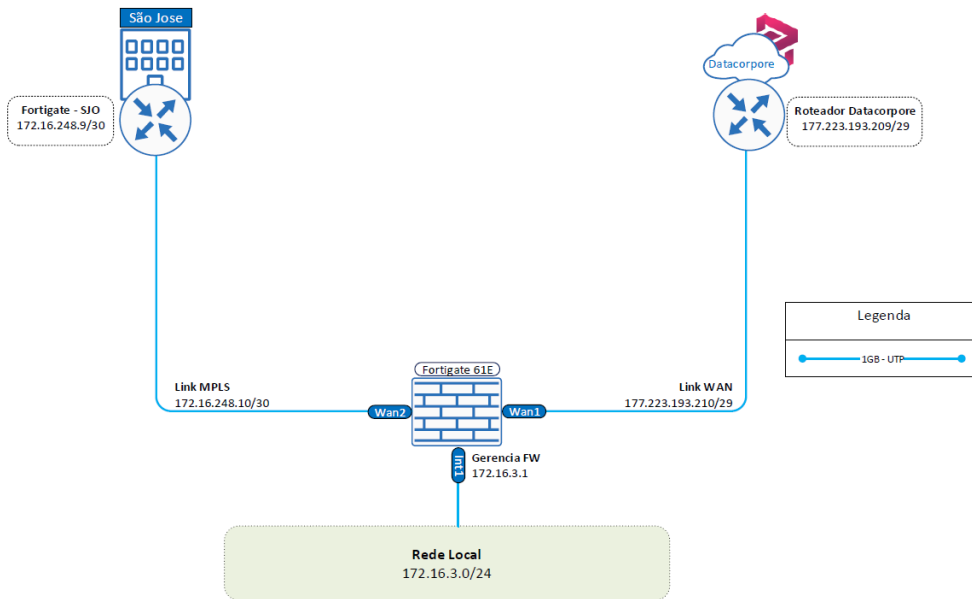
Topologia de Rede



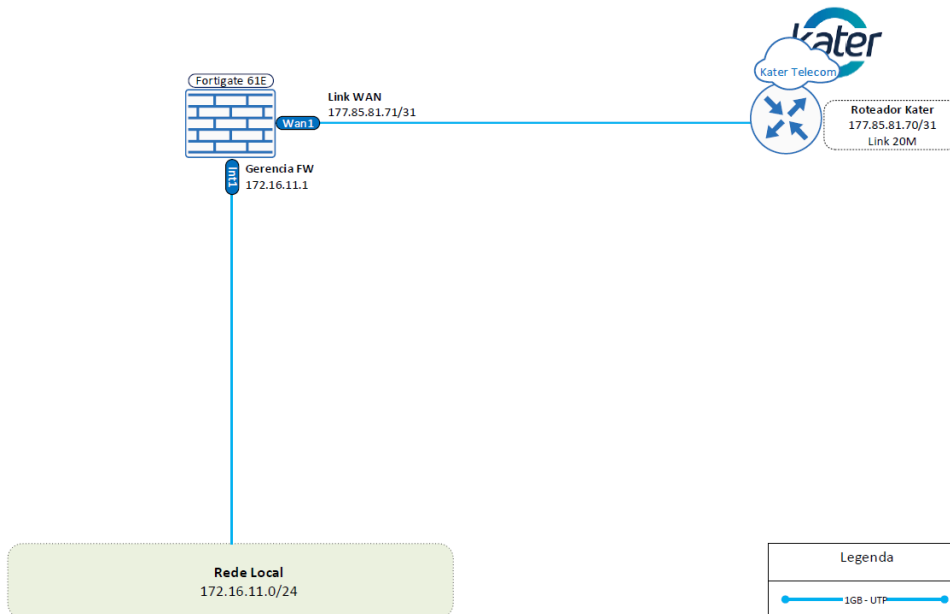
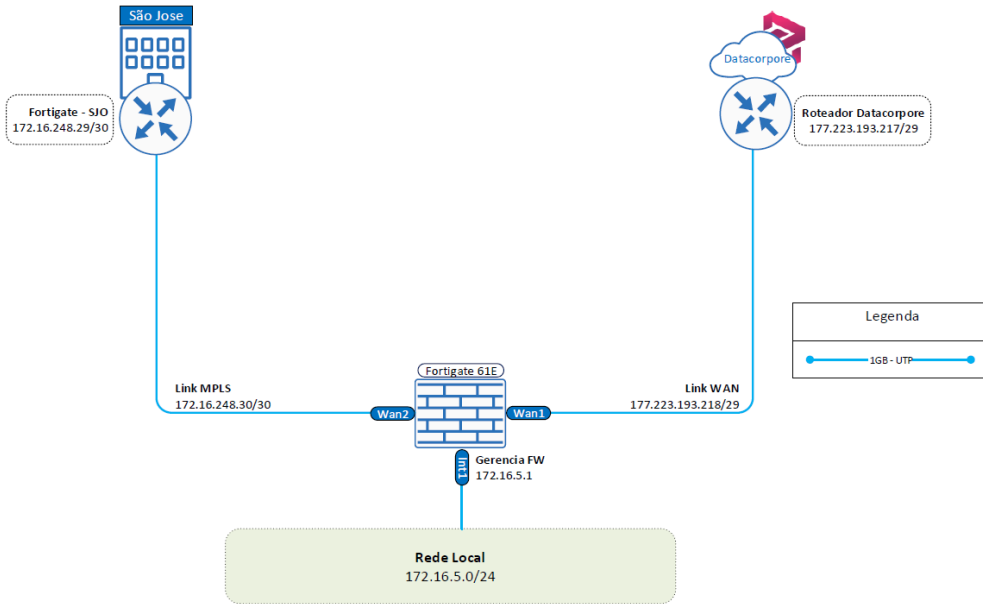
Topologia de Rede

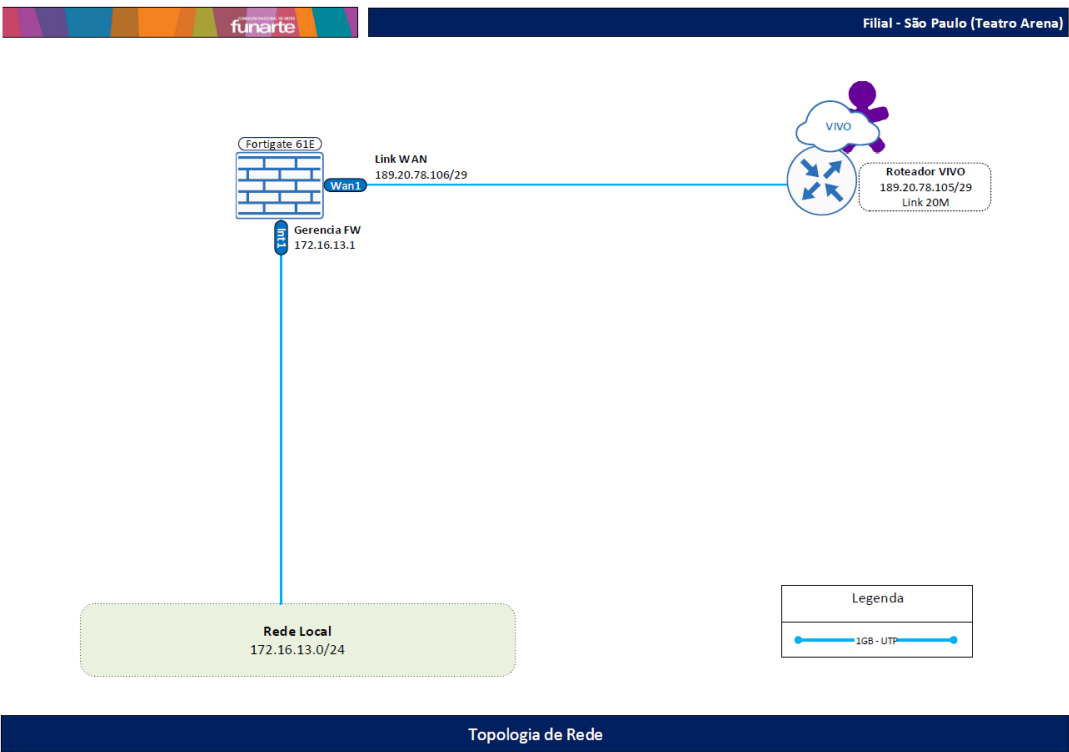
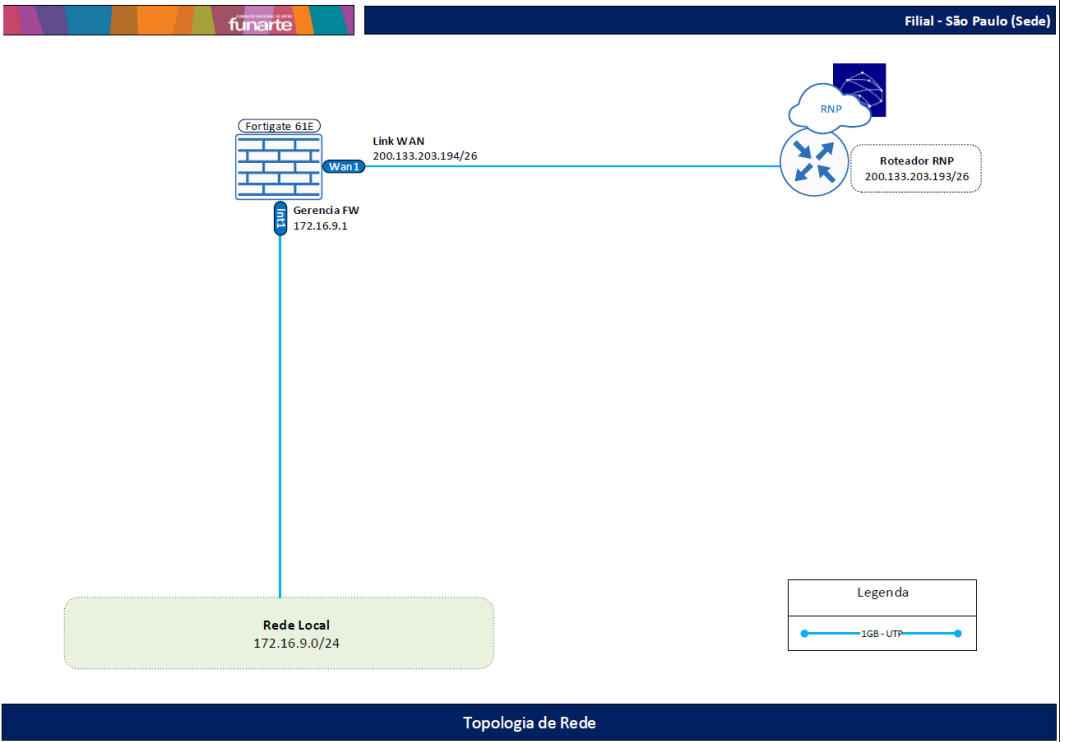


Topologia de Rede

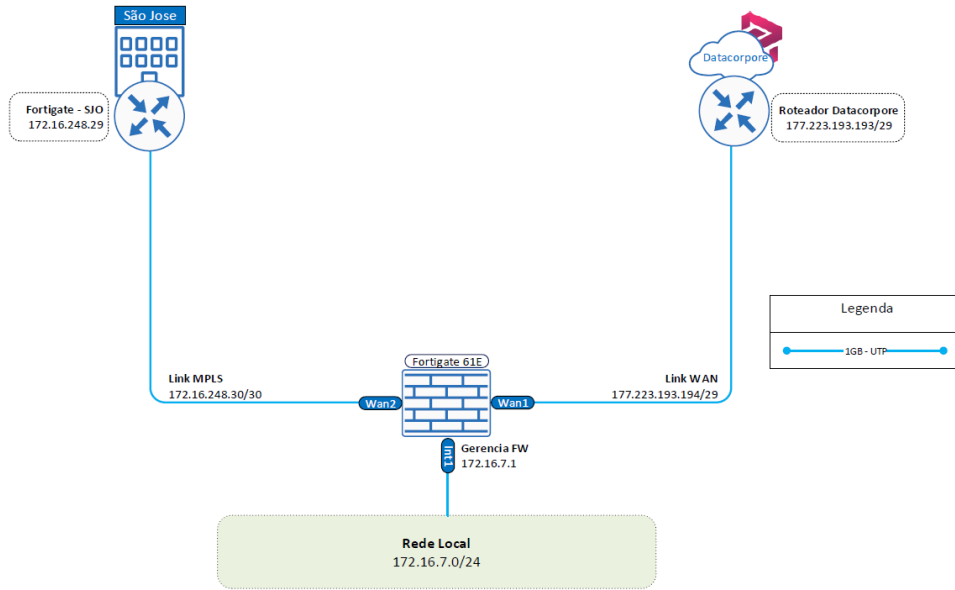


Topologia de Rede









Topologia de Rede

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO VII**

**HISTÓRICO DE QUANTITATIVO DE CHAMADOS**

As tabelas abaixo apresentam os históricos de chamados atendidos entre os anos de 2018 a 2022, para todas as instalações atuais da FUNARTE, no RJ, SP, MG e DF:

**Rio de Janeiro**

<b>2018</b>	<b>1º nível</b>	<b>2º nível</b>	<b>3º nível</b>
MARÇO	257	245	70
ABRIL	191	131	94
MAIO	227	208	129
JUNHO	232	133	62
JULHO	122	114	65
AGOSTO	285	171	130
SETEMBRO	234	154	110
OUTUBRO	280	171	78
NOVEMBRO	240	108	85
DEZEMBRO	191	72	46

<b>2019</b>	<b>1º nível</b>	<b>2º nível</b>	<b>3º nível</b>
JANEIRO	304	100	68
FEVEREIRO	180	107	61
MARÇO	235	99	47
ABRIL	160	114	75
MAIO	296	116	60
JUNHO	194	118	66
JULHO	260	217	120
AGOSTO	368	162	75
SETEMBRO	262	133	58
OUTUBRO	278	160	63
NOVEMBRO	191	137	53
DEZEMBRO	211	112	56

<b>2020</b>	<b>1º nível</b>	<b>2º nível</b>	<b>3º nível</b>
JANEIRO	197	113	45
FEVEREIRO	193	144	66
MARÇO	288	152	114
ABRIL	179	26	201

MAIO	310	38	176
JUNHO	261	58	68
JULHO	254	86	168
AGOSTO	263	60	138
SETEMBRO	169	114	45
OUTUBRO	230	104	49
NOVEMBRO	226	194	89
DEZEMBRO	206	111	114

<b>2021</b>	<b>1º nível</b>	<b>2º nível</b>	<b>3º nível</b>
JANEIRO	180	155	83
FEVEREIRO	132	103	73
MARÇO	108	87	43
ABRIL	119	123	154
MAIO	234	173	170
JUNHO	164	84	248
JULHO	284	179	114
AGOSTO	196	381	135
SETEMBRO	189	197	108
OUTUBRO	141	112	78
NOVEMBRO	121	104	45
DEZEMBRO	99	57	53

<b>2022</b>	<b>1º nível</b>	<b>2º nível</b>	<b>3º nível</b>
JANEIRO	196	155	58
FEVEREIRO	253	154	67
MARÇO	177	93	78
ABRIL	151	142	170
MAIO	230	192	163
JUNHO	222	166	169
JULHO	247	157	135
AGOSTO	227	291	119
SETEMBRO	201	287	118
OUTUBRO	200	183	91
NOVEMBRO	177	117	94
DEZEMBRO	131	119	89

## São Paulo

<b>2018</b>	<b>1º nível</b>	<b>2º nível</b>	<b>3º nível</b>
MARÇO	1	0	0
ABRIL	3	0	0
MAIO	4	1	1
JUNHO	7	2	1
JULHO	4	1	1

AGOSTO	4	1	0
SETEMBRO	3	2	0
OUTUBRO	1	1	0
NOVEMBRO	3	0	0
DEZEMBRO	0	0	1

<b>2019</b>	<b>1º nível</b>	<b>2º nível</b>	<b>3º nível</b>
JANEIRO	2	0	4
FEVEREIRO	23	2	0
MARÇO	4	1	2
ABRIL	6	3	1
MAIO	9	10	3
JUNHO	7	5	3
JULHO	3	4	2
AGOSTO	5	2	3
SETEMBRO	4	2	4
OUTUBRO	8	2	7
NOVEMBRO	27	18	8
DEZEMBRO	5	1	3

<b>2020</b>	<b>1º nível</b>	<b>2º nível</b>	<b>3º nível</b>
JANEIRO	1	3	2
FEVEREIRO	0	1	2
MARÇO	3	1	1
ABRIL	0	0	0
MAIO	2	0	3
JUNHO	1	0	9
JULHO	4	1	2
AGOSTO	1	2	1
SETEMBRO	1	1	6
OUTUBRO	0	1	0
NOVEMBRO	6	0	7
DEZEMBRO	1	1	5

<b>2021</b>	<b>1º nível</b>	<b>2º nível</b>	<b>3º nível</b>
JANEIRO	2	0	3
FEVEREIRO	5	10	4
MARÇO	2	0	5
ABRIL	1	0	6
MAIO	7	1	2
JUNHO	2	0	18
JULHO	4	0	0
AGOSTO	0	0	4
SETEMBRO	2	0	3
OUTUBRO	1	2	1

NOVEMBRO	6	0	3
DEZEMBRO	2	0	4

2022	1º nível	2º nível	3º nível
JANEIRO	6	1	1
FEVEREIRO	2	1	1
MARÇO	1	1	0
ABRIL	2	0	0
MAIO	7	0	0
JUNHO	4	0	0
JULHO	1	0	1
AGOSTO	2	0	1
SETEMBRO	3	0	0
OUTUBRO	5	1	0
NOVEMBRO	1	2	0
DEZEMBRO	0	2	0

## Minas Gerais

2018	1º nível	2º nível	3º nível
MARÇO	1	0	1
ABRIL	2	2	0
MAIO	4	6	0
JUNHO	7	3	0
JULHO	6	2	0
AGOSTO	1	0	0
SETEMBRO	2	0	3
OUTUBRO	3	0	1
NOVEMBRO	6	3	0
DEZEMBRO	0	0	0

2019	1º nível	2º nível	3º nível
JANEIRO	17	1	0
FEVEREIRO	0	0	0
MARÇO	7	0	3
ABRIL	5	5	0
MAIO	2	6	2
JUNHO	5	0	2
JULHO	3	1	1
AGOSTO	3	2	3
SETEMBRO	5	0	0
OUTUBRO	21	1	14
NOVEMBRO	20	1	1
DEZEMBRO	6	1	4

<b>2020</b>	<b>1º nível</b>	<b>2º nível</b>	<b>3º nível</b>
JANEIRO	10	1	2
FEVEREIRO	2	1	1
MARÇO	4	1	1
ABRIL	2	0	1
MAIO	4	0	1
JUNHO	6	0	2
JULHO	4	1	10
AGOSTO	22	1	1
SETEMBRO	1	0	1
OUTUBRO	3	0	0
NOVEMBRO	9	0	0
DEZEMBRO	15	0	0

<b>2021</b>	<b>1º nível</b>	<b>2º nível</b>	<b>3º nível</b>
JANEIRO	0	0	1
FEVEREIRO	1	2	0
MARÇO	1	0	0
ABRIL	2	1	3
MAIO	1	2	3
JUNHO	4	0	7
JULHO	2	0	2
AGOSTO	5	3	0
SETEMBRO	3	5	1
OUTUBRO	12	1	1
NOVEMBRO	3	1	0
DEZEMBRO	1	2	0

<b>2022</b>	<b>1º nível</b>	<b>2º nível</b>	<b>3º nível</b>
JANEIRO	11	2	0
FEVEREIRO	6	3	2
MARÇO	4	1	1
ABRIL	2	2	1
MAIO	8	0	0
JUNHO	12	2	0
JULHO	4	0	2
AGOSTO	11	1	1
SETEMBRO	5	2	0
OUTUBRO	5	2	0
NOVEMBRO	3	1	0
DEZEMBRO	4	0	0

## Brasília

2018	1º nível	2º nível	3º nível
MARÇO	0	1	7
ABRIL	2	1	10
MAIO	1	0	6
JUNHO	8	3	13
JULHO	2	0	3
AGOSTO	1	0	4
SETEMBRO	3	0	0
OUTUBRO	2	1	2
NOVEMBRO	3	0	3
DEZEMBRO	1	0	2

2019	1º nível	2º nível	3º nível
JANEIRO	24	0	4
FEVEREIRO	3	0	0
MARÇO	5	1	2
ABRIL	2	1	0
MAIO	7	2	2
JUNHO	7	2	4
JULHO	3	0	0
AGOSTO	4	1	0
SETEMBRO	2	1	0
OUTUBRO	4	2	2
NOVEMBRO	2	2	2
DEZEMBRO	4	2	16

2020	1º nível	2º nível	3º nível
JANEIRO	19	1	24
FEVEREIRO	1	1	1
MARÇO	0	4	8
ABRIL	0	0	2
MAIO	0	0	3
JUNHO	5	0	3
JULHO	1	0	2
AGOSTO	15	1	15
SETEMBRO	9	6	4
OUTUBRO	16	5	8
NOVEMBRO	20	3	7
DEZEMBRO	2	0	2

2021	1º nível	2º nível	3º nível
JANEIRO	6	0	5
FEVEREIRO	6	3	7

MARÇO	1	0	1
ABRIL	1	5	0
MAIO	3	4	7
JUNHO	5	0	16
JULHO	7	0	5
AGOSTO	4	1	7
SETEMBRO	7	2	11
OUTUBRO	5	1	3
NOVEMBRO	1	1	2
DEZEMBRO	0	0	5

<b>2022</b>	<b>1° nível</b>	<b>2° nível</b>	<b>3° nível</b>
JANEIRO	0	0	0
FEVEREIRO	0	0	0
MARÇO	0	0	0
ABRIL	0	0	0
MAIO	0	0	0
JUNHO	0	0	0
JULHO	0	0	0
AGOSTO	0	0	0
SETEMBRO	0	0	0
OUTUBRO	0	0	0
NOVEMBRO	0	0	0
DEZEMBRO	0	0	0



**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO VIII**

**PLANILHA DE ESTIMATIVA**

<b>ATENÇÃO:</b>			A estimativa prevista nesta aba refere-se a uma única categoria de serviço. Havendo N categorias de serviço a serem contratada, devem ser replicadas N abas iguais a esta, realizando as etapas abaixo para cada uma delas. Ao final, deve-se fazer o somatório de todas as abas para encontrar o valor total estimado da contratação.						
<b>Orientações:</b>			<b>1. Inserir o nº do item da licitação na célula A12</b>						
			<b>2. Selecionar uma categoria de serviço na célula B13</b>						
			<b>3. Selecionar um perfil nas células B15 a B24 acrescentando mais linhas, se necessário</b>						
			<b>4. Inserir o quantitativo de profissionais de cada perfil selecionado</b>						
			<b>5. Inserir outros itens de custos, se houve, nas células B30 e B31, acrescentando mais linhas se necessário</b>						
			<b>6. Inserir o custo mensal de cada item posto na forma acima</b>						
<b>ATENÇÃO:</b>			<b>Os salários de referência já estão atualizados, em conformidade com a Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022.</b>						
<b>Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço</b>									
LOTE	ITEM	Categoria de Serviço							
								Fator K:	2,35
			Perfil	Salário de referência (A)	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)		
	<b>Central de Serviços</b>	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior (TECSUP-03)	R\$ 2.635,52	3	R\$ 6.193,47	R\$ 18.580,42			
	<b>Atendimento a Usuários de TIC</b>	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior (TECMAN-03)	R\$ 2.670,74	4	R\$ 6.276,24	R\$ 25.104,96			
		Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (GERSUP)	R\$ 9.632,96	1	R\$ 22.637,46	R\$ 22.637,46			
	<b>3</b>	<b>Operação de infraestrutura de TIC (3º NÍVEL de atendimento)</b>	Analista de suporte computacional Junior (ASUPCOMP-01)	R\$ 2.845,10	1	R\$ 6.685,99	R\$ 6.685,99		
			Analista de suporte computacional Pleno (ASUPCOMP-02)	R\$ 4.475,40	1	R\$ 10.517,19	R\$ 10.517,19		
			Analista de suporte computacional Sênior (ASUPCOMP-03)	R\$ 6.590,90	1	R\$ 15.488,62	R\$ 15.488,62		
			Administrador de sistemas operacionais Sênior (ASO-03)	R\$ 8.341,05	2	R\$ 19.601,47	R\$ 39.202,94		
			Administrador de banco de dados – Pleno (ABD-02)	R\$ 6.506,01	1	R\$ 15.289,12	R\$ 15.289,12		
			Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (ARED-03)	R\$ 7.105,84	1	R\$ 16.698,72	R\$ 16.698,72		
			Administrador em segurança da informação – Pleno (ASEG-02)	R\$ 7.257,31	1	R\$ 17.054,68	R\$ 17.054,68		
			<b>Quantitativo Total Equipe</b>	<b>16</b>	<b>Custo Total mensal (F)</b>	<b>R\$ 187.260,10</b>			

Outros itens de custo							
LOTE	ITEM		Descrição	Custo mensal (E)			
1	1	<b>Central de Serviços</b>	A Central de Serviços será o ponto único e principal de contato cujo objetivo será permitir maior controle e proporcionar um atendimento mais adequado aos usuários de TIC de todas as localidades da FUNARTE.	R\$ 18.580,42			
	2	<b>Atendimento a Usuários de TIC</b>	O atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo o apoio ao funcionamento dos ativos relacionados às atividades laborais dos usuários da FUNARTE.	R\$ 47.742,41			
	3	<b>Operação de infraestrutura</b>	Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, recursos de Cloud, sistemas/ambientes de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento, gerenciamento operacional demais atividades relativas ao assunto.	R\$ 120.937,25			
			<b>Custo mensal Total Outros Itens (G)</b>	<b>R\$ 187.260,10</b>			
			<b>Valor Mensal de Referência do LOTE</b>				
Fonte: <a href="https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/modelo-de-contratacao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic">https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/modelo-de-contratacao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic</a>							

Observação: Conforme Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, item 10.7.3.5, ressalta-se que a estimativa de remuneração dos profissionais serve apenas como insumo para obtenção do preço de referência da contratação e não vincula a execução contratual, porquanto a Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 2019, veda que seja prevista em edital a remuneração dos funcionários da contratada.

Fonte: Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços (versão atualizada pela Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022) - planilha auxiliar do Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC.

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/planilha-de-estimativa-atualizada.ods>

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO IX**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA**

A Fundação Nacional de Artes - FUNARTE atesta que, em atendimento ao previsto no item 16 do Termo de Referência, do Pregão, na forma eletrônica, nº 002/2023 - Processo 01531.002083/2021-79, por intermédio do(a) Sr.(a) ....., portador(a) do CPF nº ....., preposto da empresa ....., foi realizada VISTORIA, facultativa, oportunidade em que foi tomado conhecimento das condições locais, bem como de todas as informações para o pleno cumprimento das obrigações previstas nesta licitação, necessárias à formulação da Proposta de Preços.

Informamos, ainda, que não serão consideradas pela Fundação Nacional de Artes - FUNARTE alegações posteriores de desconhecimento de fatos evidentes à época da vistoria para solicitar qualquer alteração do contrato assinado, caso a empresa seja a vencedora do certame.

Local, .....de .....de 20.....

---

(assinatura do Representante Legal da Empresa)

**OU**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA A VISTORIA**

DECLARO para fins de participação no Pregão nº 002/2023 - Processo 01531.002083/2021-79, que a empresa....., CNPJ:....., (endereço) ....., (telefone)....., e-mail: ..... optou em não realizar a vistoria, e que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, que assume total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejam avenças técnicas ou financeiras com esta Fundação Nacional de Artes - FUNARTE.

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

Local, .....de .....de 20.....

---

(assinatura do Representante Legal da Empresa)

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO X**

**MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

(Nº do Pregão) Nº \_\_\_\_/\_\_\_\_.

<b>IDENTIFICAÇÃO DO PEDIDO</b>	
Nº OS:	Unidade requisitante:
Data de emissão:	Serviço:
Contrato nº:	Processo nº:

<b>IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATADA</b>	
Razão Social:	
CNPJ:	
Endereço:	
Telefone/Fax	E-Mail:

<b>IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATADA</b>					
Nº	Serviço	Metodologia	Quantidade Horas	Valor Unitário R\$	Valor Global R\$
Total					

<b>CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS</b>	

<b>DEMAIS DETALHAMENTOS</b>

SERVIÇOS CONTRATADOS - Por categoria						
LOTE ÚNICO	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	CATEGORIA	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL MENSAL - POR SERVIÇO - (R\$)	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL 24 MESES - POR SERVIÇO - (R\$)	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL TOTAL PARA 24 MESES - (R\$)
Serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC	1	Central de Serviços (1º NÍVEL de atendimento)	Central de Serviços			
	2	Atendimento a Usuários de TIC (2º NÍVEL de atendimento)	Atendimento a Usuários de TIC			
			Gerenciamento de Serviços de TIC			
	3	Operação de infraestrutura de TIC (3º NÍVEL de atendimento)	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações			
			Armazenamento e Backup			
			Administração de Dados			
			Conectividade e Comunicação			
		Segurança de TIC				
		Monitoramento de Serviços de TIC				

DEMAIS DETALHAMENTOS	
Os recursos financeiros necessários ao pagamento desta Ordem de serviço serão originários da classificação funcional programática abaixo especificada:	
Unid. Orçamentária:	
Função Programática:	
Projeto de Atividade:	
Elemento de Despesa:	
Fonte de Recurso:	
Saldo Orçamentário:	

IDENTIFICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS	
Local, data	Local, data
_____	_____
Responsável pela SOLICITAÇÃO do serviço	Responsável pela AVALIAÇÃO do serviço

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO XI**

**TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**

**INTRODUÇÃO**

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

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

Pelo presente instrumento a Fundação Nacional de Artes - FUNARTE, sediada no Centro Empresarial Cidade Nova/Teleporto, localizada na Avenida Presidente Vargas, nº 3131 - Cidade Nova - Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20210-911, inscrita no CNPJ sob o nº 26.963.660/0002-42, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

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

**1 - OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos nºs 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

## 2 - CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

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

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

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

## 3 - DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

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

## 4 - DOS LIMITES DO SIGILO

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

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

## 5 - DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

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

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

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

Parágrafo Terceiro - A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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



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

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

## **6 - VIGÊNCIA**

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

## **7 - PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 87º da Lei nº. 8.666/93.

## **8 - DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VII - O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

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

## 9 - FORO

A CONTRATANTE elege o foro do Rio de Janeiro, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## 10 - ASSINATURAS

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

CONTRATADA	CONTRATANTE
_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> <b>Matrícula: xxxxxxxx</b>
TESTEMUNHAS	
_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> <Qualificação>

Rio de Janeiro de de 202.....

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO XII**

**MINUTA DE TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS Nº ...../., QUE FAZEM ENTRE SI  
A FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES -  
FUNARTE E A EMPRESA .....**

A Fundação Nacional de Artes - FUNARTE, fundação pública vinculada ao Ministério da Cultura com sede no Centro Empresarial Cidade Nova/Teleporto, localizado na Avenida Presidente Vargas, nº 3131 - Cidade Nova - Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20210-911, inscrita no CNPJ sob o nº 26.963.660/0002-42, neste ato representada pela sua Presidenta, ....., nomeada pela Portaria nº ....., de ..... de ..... de 20....., publicada no D.O.U. de , de....., 20....., portadora da matrícula funcional nº ....., doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) ..... inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº....., sediado(a) na ....., em ..... doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) ....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ....., expedida pela (o) ....., e CPF nº....., tendo em vista o que consta no Processo nº 01531.002083/2021-79 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão por Sistema de Registro de Preços nº 002/2023, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1. O objeto do presente instrumento é Registro de preço para eventual contratação de empresa especializada na prestação, de forma contínua, de serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

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

### 1.3. Objeto da contratação:

LOTE ÚNICO	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	CATEGORIA	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL MENSAL - POR SERVIÇO - (R\$)	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL 24 MESES - POR SERVIÇO - (R\$)	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL TOTAL PARA 24 MESES - (R\$)
Serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC	1	Central de Serviços (1º NÍVEL de atendimento)	Central de Serviços			
	2	Atendimento a Usuários de TIC (2º NÍVEL de atendimento)	Atendimento a Usuários de TIC			
			Gerenciamento de Suporte Técnico			
	3	Operação de infraestrutura de TIC (3º NÍVEL de atendimento)	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações			
			Armazenamento e Backup			
			Administração de Dados			
			Conectividade e Comunicação			
			Segurança de TIC			
		Monitoramento de Serviços de TIC				
<b>Total Anual do Grupo/Lote 01 (R\$)</b>						
<b>Total Anual do Grupo/Lote 01 por extenso:</b>						

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA

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

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

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

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

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

2.1.5. Haja manifestação expressa da CONTRATADA informando o interesse na prorrogação.

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

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

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

### **3. CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO**

3.1. O valor total da contratação é de R\$..... (.....)

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

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

### **4. CLÁUSULA QUARTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 403201

Fonte: 100

PTRES: 190.539 - Administração da Unidade

Elemento de Despesa:

PI:

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

### **5. CLÁUSULA QUINTA - DO PAGAMENTO**

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no item 7, subitens 7.5 e seguintes do Termo de Referência, Anexo I do Edital e no Anexo XI da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.

## **6. CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO**

6.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual (reajuste em sentido estrito e/ou repactuação) são as estabelecidas no item 11 e subitens seguintes do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes no item 13 e subitens seguintes do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

## **8. CLÁUSULA OITAVA - DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO E FISCALIZAÇÃO**

8.1. O modelo de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos, respectivamente, nos itens 6 e 17 e seus subitens seguintes do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

## **9. CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas constantes do item 5 e subitens seguintes do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no item 7, subitem 7.4 e subitens seguintes do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO**

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

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

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

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

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

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

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

11.4.2. relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. indenizações e multas.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS VEDAÇÕES E PERMISSÕES**

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

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

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

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

## **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS ALTERAÇÕES**

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

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

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

## **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS CASOS OMISSOS**

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

## **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PUBLICAÇÃO**

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

## **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO**

16.1. É eleito o Foro da Justiça Federal do Rio de Janeiro, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666/1993.

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

(Assinado eletronicamente)  
Representante legal da FUNARTE

(Assinado eletronicamente)  
Representante legal da CONTRATADA

(Assinado eletronicamente)  
(Servidor Funarte)  
Testemunha 1

(Assinado eletronicamente)  
(Usuário Externo)  
Testemunha 2



**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO XIII**

**TERMO DE CIÊNCIA**

**INTRODUÇÃO**

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Fundação Nacional de Artes - FUNARTE.

No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

**Referência: Art. 18º, inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 1/2019.**

**1 - IDENTIFICAÇÃO**

<b>CONTRATO Nº</b>			
<b>OBJETO</b>			
<b>CONTRATADA</b>		<b>CNPJ</b>	
<b>PREPOSTO</b>			
<b>GESTOR DO CONTRATO</b>		<b>MATR.</b>	

**2 - CIÊNCIA**

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

**Funcionários da Contratada**

<b>Nome</b>	<b>Matrícula</b>	<b>Assinatura</b>

Rio de Janeiro, de de 20....

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO XIV**

**TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO**

<b>INTRODUÇÃO</b>	
<p>O Termo de Recebimento Provisório declarará formalmente à Contratada que os serviços foram prestados para posterior análise das conformidades e qualidade, baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.</p> <p><b>Referência: Inciso XXI, Art. 2º, e alínea “a”, inciso II, art. 33º, da IN SGD/ME Nº 1/2019.</b></p>	

<b>1 - IDENTIFICAÇÃO</b>			
<b>CONTRATO Nº</b>			
<b>CONTRATADA</b>		<b>CNPJ</b>	
<b>Nº DA OS</b>			
<b>DATA DA EMISSÃO</b>			
<b>2 - ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/BENS E VOLUMES DE EXECUÇÃO</b>			
<b>SOLUÇÃO DE TIC</b>			
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO</b>	<b>MÉTRICA</b>	<b>QUANTIDADE</b>
1			
<b>TOTAL DE ITENS</b>			

<b>3 - RECEBIMENTO</b>	
------------------------	--

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33º, inciso II, alínea

“a”, da IN SGD/ME nº 01/2019, atualizada pela IN SGD/ME nº 31/2021, que os serviços correspondentes à OS acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos provisoriamente na presente data e serão objetos de avaliação por parte da **CONTRATANTE** quanto à adequação da entrega às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços ocorrerá após a verificação dos requisitos e demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**.

<b>4 - ASSINATURAS</b>			
<b>FISCAL TÉCNICO</b>			
<hr/> <Nome do Fiscal Técnico do Contrato> <b>Matrícula:</b>  <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>Rio de Janeiro,</span> <span>de</span> <span>de 202</span> <span>.</span> </div>			
<b>PREPOSTO</b>			
<hr/> <Nome do Preposto do Contrato> <b>Matrícula:</b>  <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>Rio de Janeiro,</span> <span>de</span> <span>de 202</span> <span>.</span> </div>			

FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023  
Sistema de Registro de Preços  
Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79

ANEXO XV

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos e aos critérios de aceitação.

Referência: Alínea “f”, inciso II, e alínea “d”, inciso III, do art. 33º, da IN SGD/ME Nº 1/2019.

1 - IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº			
CONTRATADA		CNPJ	
Nº DA OS			
DATA DA EMISSÃO			

2 - ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/BENS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

SOLUÇÃO DE TIC

ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	TOTAL
1				
...				
<b>TOTAL DE ITENS</b>				

3 - ATESTE DE RECEBIMENTO

Por este instrumento atestamos, para fins de cumprimento do disposto na alínea “f”, inciso II, e alínea “d”, inciso III, do art. 33º, da IN SGD/ME Nº 1/2019, alterada pela IN SGD/ME nº 31/2021, que os serviços correspondentes à OS acima identificada foram prestados pela **CONTRATADA** e atendem às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Termo de Referência do Contrato acima indicado.

4 - DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à OS acima identificada monta em R\$

**Referência:**

## 5 - ASSINATURA

FISCAL TÉCNICO	FISCAL REQUISITANTE
<p>_____</p> <p>&lt;Nome do Fiscal Técnico&gt;</p> <p><b>Matrícula:</b></p> <p>Rio de Janeiro, de de 202 .</p>	<p>_____</p> <p>&lt;Nome do Fiscal Requisitante&gt;</p> <p><b>Matrícula:</b></p> <p>Rio de Janeiro, de de 202 .</p>

## 6 - AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO

### GESTOR DO CONTRATO

Nos termos da alínea “e”, inciso I, art. 33º, da IN SGD/ME nº 01/2019, atualizada pela IN SGD/ME nº 31/2021, AUTORIZA-SE a **CONTRATADA** a <faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos serviços entregues> relativos à supracitada OS, no valor discriminado no item 4, acima.

\_\_\_\_\_

<Nome do Gestor do Contrato>

**Matrícula:**

Rio de Janeiro, de de 202 .

## 7 - CIÊNCIA

### PREPOSTO

\_\_\_\_\_

<Nome do Preposto do Contrato>

**Matrícula:**

Rio de Janeiro, de de 202 .

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO XVI**

**TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO**

**INTRODUÇÃO**

O Termo de Encerramento do Contrato encerrará formalmente o pacto contratual entre a FUNARTE e a Contratada.

**Referência: Art. 35º IN SGD/ME Nº 1/2019.**

**1 - IDENTIFICAÇÃO**

<b>CONTRATO Nº</b>			
<b>GESTOR DO CONTRATO</b>			
<b>CONTRATADA</b>		<b>CNPJ</b>	
<b>DATA DE INÍCIO</b>			
<b>OBJETO</b>			

**2 - LISTA DE VERIFICAÇÃO**

<b>Item</b>	<b>Atendido</b>	<b>Não Atendido</b>	<b>Não Aplicável</b>
Os recursos humanos e materiais foram preparados para a continuidade do negócio por parte da Administração?			
A contratada entregou as versões finais dos produtos e a documentação?			
Houve a transferência final de conhecimentos sobre a execução e manutenção da solução?			
A contratada devolveu os recursos que foram oferecidos para operacionalizar o contrato?			
Foram revogados os perfis de acesso dos funcionários da contratada?			
Foram eliminadas as caixas postais que foram oferecidas à contratada?			

### 3 - DO ENCERRAMENTO

Por este instrumento, as partes acima identificadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O contrato encerra-se por motivo de <motivo>.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte.

Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

- a) As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
- b) As garantias sobre serviços prestados, tanto legais quanto convencionais;
- c) A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos serviços prestados.

E assim tendo lido e concordado com todos seus termos, firmam as partes o presente instrumento para que surta seus efeitos jurídicos.

### 6 - ASSINATURAS

<p>_____</p> <p><b>CONTRATADA</b> Preposto</p>	<p>_____</p> <p><b>CONTRATANTE</b> &lt;Autoridade Competente da Área Administrativa&gt;</p>
<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt; <b>Matrícula:</b></p>	<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt; <b>Matrícula:</b></p>

Rio de Janeiro,        de        de 202    .

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO XVII**

**MODELO DE RELATÓRIO DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**  
**(relatório meramente ilustrativo)**

Este documento visa informar os principais eventos relacionados à Tecnologia da Informação no ambiente da Fundação Nacional de Artes - FUNARTE, contemplando os principais itens para apoio às decisões gerenciais da empresa.

As informações constantes nele são meramente exemplificativas

**Referência: Mês / ano 202x**

**Introdução / Resumo**

Esse documento contempla informações do ambiente computacional da Fundação Nacional de Artes incluindo dados gerenciais do ambiente e recomendações técnicas. Esse relatório visa fornecer informações para auxiliar a gestão em aquisições, orientações técnicas e tomadas de decisões.

**Localização**

<b>Detalhamento por departamento</b>	
<b>SITES</b>	<b>Localidade</b>

**Indicadores de nível de serviços e de desempenho:**

Período de faturamento mensal.

Indicadores de nível de serviço e de desempenho

**Disponibilidade de utilização dos sistemas e recursos de TI:**

Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da FUNARTE.

**Descrição:** Administrar de forma proativa visando a disponibilidade dos serviços do AD, DHCP e DNS, Servidores de Impressão, Armazenamento de Arquivos, FTP, VPN, Sistema de Patrimônio, Sites.



**Evidências:** Criação de OU feita sob demanda através de solicitação da Gestão. Atividade evidenciada através do relatório mensal. (Esse relatório será enviado as partes interessadas conforme a Matriz RACI)

**Atendimentos realizados no período mensal:**

Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.

Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível).

Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada.

Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.

Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.

**Ocorrência e não-conformidades no ambiente de TI:**

Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.

Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.

**Descrição:** Documentar e atualizar os procedimentos técnicos executados no período.

**Disponibilidade de Servidores xxxxxxxx**

**Atividade**

**Descrição:** Monitoramento de Serviços e Servidores em ambientes xxxxxxxx e xxxxxxxx. Gerenciamento de eventos e acionamento das áreas responsáveis.

**Evidências:** Observações: Evidências no Checklist Diário e Relatório de Disponibilidade apresentado no Relatório Gerencial. Uma cópia do arquivo será disponibilizada em arquivo na pasta W:\DOCUMENTACAO.

Temos XX servidores, conforme abaixo:

LISTAGEM

Temos XX servidores VIRTUAIS, conforme abaixo:

LISTAGEM

**Descrição:** Documentar e atualizar os procedimentos técnicos executados no período.

**Evidências:** Atividade contínua no projeto, aplicada a todas as ações a serem implementadas. Atividade será evidenciada através do formulário adequado de acordo com sua utilidade, como exemplos: IC - MODELO DE ITEM DE CONFIGURACAO, RDM (RDMAAAMMDD - MODELO REQUISICAO DE MUDANCA), LAUAAAAMMDD - MODELO DE LAUDO TECNICO e RATAAAAMMDD - MODELO RELATORIO DE ANÁLISE TÉCNICA). (Esse relatório será enviado as partes interessadas conforme a Matriz RACI)

#### Atividade

**Descrição:** Administrar de forma proativa visando a disponibilidade dos serviços do AD, DHCP e DNS, Servidores de Impressão, VPN, Sistemas, Sites.

**Evidências:** Criação de OU feita sob demanda através de solicitação da Gestão. Atividade evidenciada através do relatório mensal. (Esse relatório será enviado as partes interessadas conforme a Matriz RACI)

Dentro das atividades propostas, é possível destacar o número de chamados abertos conforme a seguir:

Outros atendimentos podem ser acompanhados através do item 3 deste relatório.

#### Active Directory

Informações gerais	
Versão do sistema operacional	X
Quantidade de controladores de domínio	X
Número de unidades organizacionais	X
Computadores membros do domínio	X
Quantidade de usuários cadastrados no AD	X
Servidores de DNS	X
Nível funcional do domínio	X
Nível funcional da floresta	X

**Descrição:** Administrar os serviços de backup e arquivos dos servidores e mensageria, mantendo a disponibilidade do serviço de recuperação de mensagens caso necessário.

**Evidências:** Manter a disponibilidade do serviço de backup de mensageria e recuperação de arquivos em caso de necessidade ou sob demanda. As atividades serão evidenciadas através de registros na ferramenta e relatório RI (RIAAAAMMDD - MODELO DE RELATORIO DE INCIDENTE) em caso de problemas.

Os checklists de backup dos serviços supracitados encontram-se em **\\CAMINHO\XXX\**

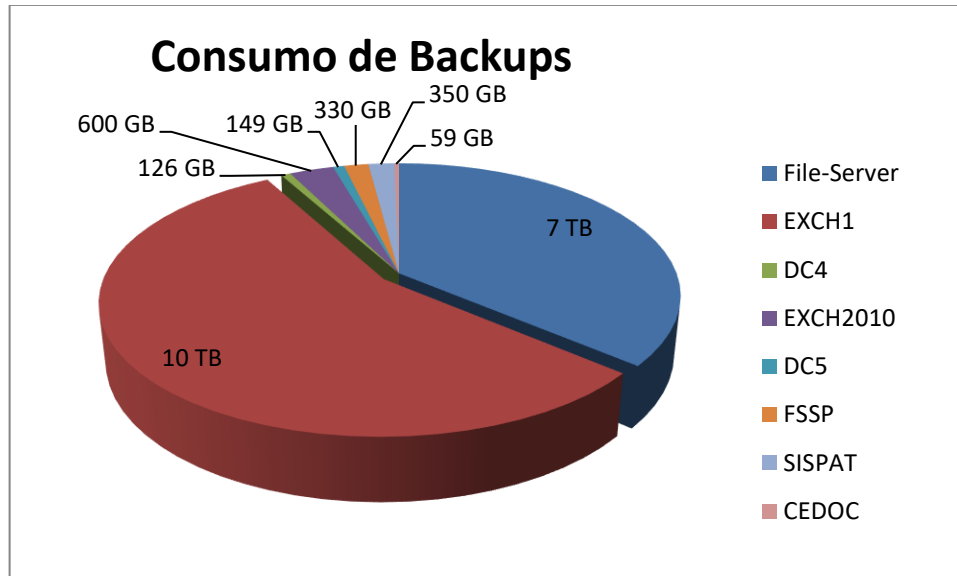


Gráfico de backups

No gráfico acima, podemos observar o consumo dos backups dos servidores Microsoft. Conforme apresentado, o servidor de e-mails EXCH1 é o que mais consome espaço em disco. Ao todo, estão sendo utilizados **XXX TB** com todos os backups.

#### Atividade

**Descrição:** Execução de restore e teste de arquivos em backup com intuito de manter a continuidade das informações armazenadas em ambientes xxxxxx e Aplicações.

**Evidências:** Elaboração de plano de testes com intuito de verificar os arquivos contidos em backups diários verificando a integridade das informações armazenadas. Atividade evidenciada pelo CHECKLIST BACKUP RESTORE.

Foram realizados **4** restores com sucesso no mês corrente.

#### Atividade

**Descrição:** Administrar ambiente virtualizado xxxxxxxx com intuito de manter a disponibilidade do serviço.

**Evidências:** Gerenciar recursos de máquinas virtuais visando a disponibilidade do serviço. Realizar manutenção preventiva e corretiva no ambiente virtual através de RDM. Atividade evidenciada através da RDM e registros na ferramenta xxxxxx. Esse relatório será enviado as partes interessadas conforme a Matriz RACI

Não houve execução de RDM no mês corrente para alterar o ambiente virtual, apenas o monitoramento do ambiente. A referida documentação pode ser consultada em **\\CAMINHO\XXX\**

Informações gerais	
Tecnologia	XXX
Licenciamento	XXX
Hardware dos servidores	XXX
Serviço adicional	XXX
Quantidade de servidores virtuais em produção	XXX

Informações adicionais podem ser verificadas nos IC's dos servidores de virtualização em \\CAMINHO\XXX\

### Atividade

**Descrição:** Administrar e manter a disponibilidade do serviço de mensageria xxxxxxxx.

**Evidências:** Gerenciamento de mailbox, Gerenciamento de Roteamento de Mensagem, Gerenciamento da Base de Dados, Gerenciamento dos Grupos de Distribuição, Gerenciamento e implementação de Políticas de Segurança. Atividades evidenciadas no relatório: Checklist Diário e RI.

O checklist diário do serviço encontra-se disponível em \\CAMINHO\XXX\

Informações gerais	
Tecnologia de correio Eletrônico	XXX
Total de servidores	XXX
Tecnologias de acesso externo habilitadas	XXX
Quantidade de caixas de correio	XXX
Total de grupos de distribuição	XXX
Contatos	XXX
Objetos	XXX
Bancos de dados	XXX
Previsão de lotação do espaço em disco	XXX

#### 4.1.1.1. Quantidade de Chamados sobre E-mail

No mês corrente foram atendidos XX chamados referente ao serviço de E-MAIL, conforme tabela a seguir:

Serviço	Chamados
VERIFICAR SPAM	XX
CONFIGURAR OUTROS	XX
CRIAR CONTATO	XX
DÚVIDAS	XX
NÃO CONSEGUE ACESSAR	XX
NÃO ENVIA E-MAIL	XX
NÃO RECEBE E-MAIL	XX
ERRO	XX
EXCLUIR CONTA	XX
EXCLUIR GRUPO	XX
RESET DE SENHA	XX
CONFIGURAR CONTA	XX

## Resultados Esperados

Resultado	Meta	Atingido
Manutenção de disponibilidade dos servidores xxxxxxx	XX %	XX %
Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	XX %	XX %
Manter a documentação técnica e procedimental, sempre atualizada	XX %	XX %
Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas.	XX %	XX %

## Disponibilidade de Servidores xxxxxxx

Serviço	Descrição	Disponibilidade
Servidor	Servidor de xxxxxxx	xxx %

Dentro do período de atendimento, não houve indisponibilidade.

## Disponibilidade de Servidores xxxxx

### Atividade

**Descrição:** Monitoramento dos Serviços e Servidores em ambiente xxxxxx. Gerenciamento de eventos e acionamento das áreas responsáveis.

**Evidências:** Evidências no Checklist Diário e Relatório de Disponibilidade apresentado no Relatório Gerencial. Uma cópia do arquivo será disponibilizada em arquivo na pasta W:\DOCUMENTACAO.

As evidências de monitoramento foram inseridas na pasta \\CAMINHO\XXX\

No mês corrente, foram identificadas falhas na elaboração do documento ou execução do procedimento conforme a seguir:

Checklist	Falhas
BACKUP	0
RESTORE	0
DIÁRIO	0

### Atividade

**Descrição:** Documentar e atualizar os procedimentos técnicos executados no período.

**Evidências:** Atividade contínua no projeto, aplicada a todas as ações a serem implementadas. Atividade será evidenciada através do formulário adequado de acordo com sua utilidade, como exemplos: IC - MODELO DE ITEM DE CONFIGURACAO, RDM (RDMAAAMMDD - MODELO REQUISICAO DE MUDANCA), LAUAAAAMMDD - MODELO DE LAUDO TECNICO e RATAAAMMDD - MODELO RELATORIO DE ANÁLISE TECNICA). Esses relatórios serão enviados as partes interessadas conforme a Matriz RACI.

As evidências de documentação estão disponíveis em \\CAMINHO\XXX\

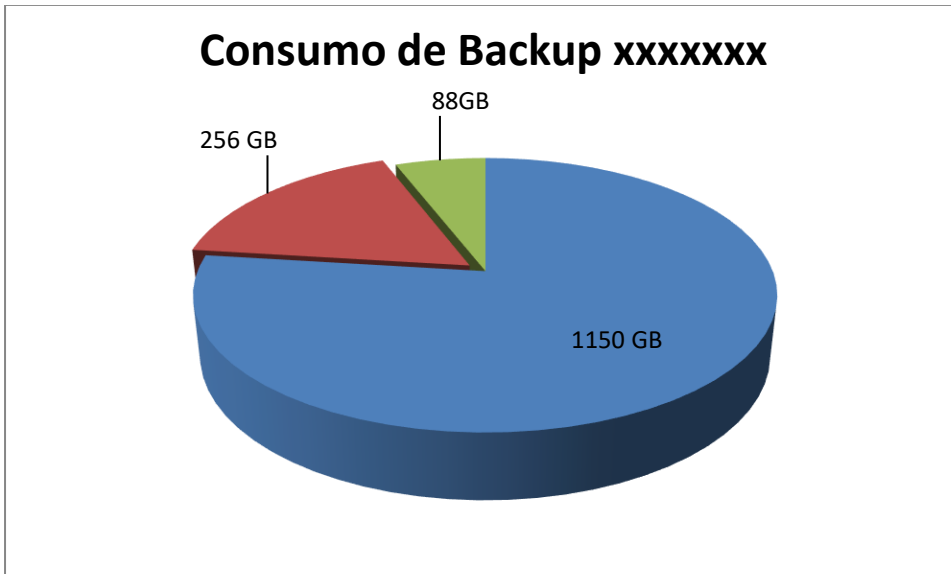
Neste mês, não foram produzidos documentos técnicos.

### Atividade

**Descrição:** Administrar os serviços de backup e arquivos dos servidores xxxxxx, mantendo a disponibilidade do serviço de recuperação, caso necessário.

**Evidências:** Observações: Manter a disponibilidade do serviço de backup de servidores xxxxxx e recuperação de arquivos em caso de necessidade ou sob demanda. As atividades serão evidenciadas através de registros na ferramenta xxxxxx e relatório RI (RIAAAAMMDD - MODELO DE RELATORIO DE INCIDENTE) em caso de problemas.

Os checklists de backup dos serviços supracitados encontram-se em \\CAMINHO\XXX\



*Gráfico de Backup*

Conforme gráfico acima, é possível constatar que o backup do **Portal** é o que mais consome espaço em disco (xx TB) de um total de xx TB.

#### **Atividade**

**Descrição:** Execução de restore e teste de arquivos em backup com intuito de manter a continuidade das informações armazenadas em ambientes xxxxxx.

**Evidências:** Elaboração de plano de testes com intuito de verificar os arquivos contidos em backups diários verificando a integridade das informações armazenadas. Atividade evidenciada pelo CHECKLIST BACKUP RESTORE.

Os testes de restore encontram-se disponíveis em `\\CAMINHO\XXX\`

Foram realizados 4(quatro)restores com sucesso no mês corrente.

#### **Atividade**

**Descrição:** Analisar, buscar correções para falhas, erros e alertas de funcionamento e aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento agendado, de forma proativa, visando a disponibilidade dos serviços em Servidores xxxxxxx.

**Evidências:** Coletar todas as informações de logs de equipamentos em sistemas operacionais xxxxx e através de ferramentas de monitoração (xxxxxx). Agendamentos de tarefas que visem correções as quais afetem a disponibilidade do serviço serão tratadas através de RI. Atividades evidenciadas através de relatórios diários, checklists, RI e RDM's: RDM (RDMAAAAMMDD – MODELO REQUISICAO DE MUDANCA). Esses relatórios serão enviados às partes interessadas conforme a Matriz RACI.

Serviço	Descrição	Disponibilidade
Portal FUNARTE	Portal da FUNARTE	XX %

## Resultados Esperados

Resultado	Meta	Atingido
Manutenção de disponibilidade dos servidores xxxxxxxx	XX %	XX %*
Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação	XX %	XX %
Manter a documentação técnica e procedimental, sempre atualizada.	XX %	XX %
Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas.	XX %	XX %

## Disponibilidade dos Servidores xxxxxx

Serviço	Descrição	Disponibilidade
Portal FUNARTE	Portal da FUNARTE	xxx %

## Disponibilidade da Infraestrutura de Redes

### Atividade

**Descrição:** Efetuar diariamente em dias úteis a coleta e consolidação de erros, alertas e desempenho dos equipamentos de Rede gerenciáveis que compõem a infraestrutura de rede . Realizar a triagem dos erros e alertas dos equipamentos de rede gerenciáveis e monitorar o consumo dos links dos prédios.

**Evidências:** Coletar todas as informações de Log dos equipamentos de Rede, através das ferramentas de monitoração. Triar os alarmes de ALTA e MÉDIA complexidade através das ferramentas de monitoração e anexar ao checklist diário. Atividade será evidenciada no Checklist Diário, disponível na rede W:\DOCUMENTACAO até às 10:00h do dia seguinte.

As evidências de monitoramento foram inseridas na pasta \\CAMINHO\XXX\

No mês corrente, não foram identificadas falhas na execução do checklist de redes.

### Atividade

**Descrição:** Configuração de todos os ativos de rede críticos e não críticos



**Evidências:** Atividades evidenciadas por chamados registrados no xxxxxxxx e relatórios/laudos técnicos. Esse relatório será enviado as partes interessadas conforme a Matriz RACI.

Serviço	Chamados
SERVIDOR DE ARQUIVO.PASTA.PERMISAO.LEITURA	1
INFRAESTRUTURA.SERVIDOR.OUTROS.INDISPONÍVEL	1
ACESSO.VPN.CRIAR	1

### Atividade

**Descrição:** Aplicar correções para as falhas de todos os equipamentos de Rede que impactem a disponibilidade do serviço e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções para sanar o problema como um todo.

**Evidências:** Coletar todas as informações de Log dos equipamentos de Rede, através das ferramentas de monitoração, Equipamento e visualização frontal caso necessário. Atividade será evidenciada no relatório: Checklist Diário e RDM. Esse relatório será enviado as partes interessadas conforme a Matriz RACI.

### Atividade

**Descrição:** Efetuar coleta de banda dos links de internet e validar de acordo com o contratado, em todas as localidades da Funarte.

**Evidências:** Coleta executada diariamente e o resultado será demonstrado no relatório gerencial mensal, apresentando a média aferida no mês (banda disponibilizada).

Serviço	Banda contratada	Média aferida no mês
xxxxxxx	x GB Full	xxxxx Mbps Download e xxxx Kbps Upload
xxxxxxx	xxxx MB Full	xxxx Mbps Download e xxxxMbps Upload

### Atividade

**Descrição:** Documentar e atualizar os procedimentos técnicos executados no período.

**Evidências:** Criação de Laudos, Relatórios de Análise Técnica, Itens de Configuração, Procedimento Operacional e Relatórios de Incidentes. Atividade evidenciada através de documentação disponível na rede: W:\DOCUMENTACAO.

Não houve documentação técnica gerada no mês corrente.

## Resultados Esperados

Resultado	Meta	Atingido
<b>Manutenção de disponibilidade dos equipamentos</b>	xx%	xx%
<b>Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação</b>	xx%	xx %
<b>Manter a documentação técnica e procedimental, sempre atualizada</b>	xx%	xx %
<b>Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas.</b>	xx%	xx %

### 6.7. Disponibilidade dos ativos de rede

Serviço	Descrição	Disponibilidade
<b>Firewall</b>	xxxxxx	xxx%
<b>Switch</b>	xxxxxx	xxx%
<b>Controller</b>	xxxxxxx	xxx%

## Serviços Críticos

Servidor	Descrição	Disponibilidade
<b>PORTAL</b>	Serviço de Extranet da Instituição	xxx%
<b>FIREWALL</b>	Firewall	xxx%

## Registro de Incidentes Críticos

Descrição do Incidente	Data início	Data fim
<b>MONITORAMENTO ICMP INDISPONIVEL</b>	xx/xx/xxxx	xx/xx/xxxx

## Registro de Problema

Não houve registro de problema no mês de referência.

## Requisição de Mudança

Não houve RDM no mês de referência.

## Análise de Riscos

### Descrição

Este item analisa os níveis de segurança, vulnerabilidades e riscos do ambiente da FUNARTE no que diz respeito aos ativos de rede e servidores críticos.

### 10.1. Classificação dos Riscos

11.

Impacto	<b>Alto</b>	<p>1. Indisponibilidade do serviço de internet e autenticação na rede. (Falha Roteador core);</p> <p>2. Indisponibilidade do serviço de internet e autenticação na rede.</p>	<p>5. Todos os serviços indisponíveis (Queda de Servidores por problema de elétrica);</p> <p>6. Possibilidade de invasão e indisponibilidade de serviços</p>	
	<b>Médio</b>	<p>3 e 11. Indisponibilidade do serviço de internet e autenticação na rede corporativa de alguns colaboradores.</p>	<p>4. Possibilidade de invasão ao Portal Funarte por falhas de segurança;</p> <p>8. Todos os serviços de TI indisponíveis (Queda de Servidores</p> <p>6. Diminuição da vida útil dos servidores (Problema elétrica);</p>	
	<b>Baixo</b>			
		<b>Baixa (Remota)</b>	<b>Média (Possível)</b>	<b>Alta (Provável)</b>
		Probabilidade		

### Resposta aos riscos

Riscos detectados	Ação	Soluções identificadas	Status
-------------------	------	------------------------	--------

1. Falha Roteador Core	Mitigar	Comprar novo Switch	Informado a Gestão
2. Rompimento de fibra	Transferir	Abertura de chamado para reparos com fornecedor	Ok
3. Falha em Switch de acesso	Mitigar	Comprar novo Switch	Informado a Gestão
4. Indisponibilidade Portal	Transferir	Criação de novo portal	Informado a Gestão
5. Problema Elétrica	Mitigar	Adquirir NoBreaks. Analisar elétrica.	Informado a Gestão
6. Problema Elétrica	Transferir	Contratar equipe elétrica para averiguação	Em monitoramento
7. Problema de Segurança da Informação	Mitigar	Aprovar política e projetos em segurança da Informação	Projeto em pauta
8. Falha Switch	Mitigar	Comprar novos Switches.	Informado a Gestão

### Mapeamento dos Ativos

Nº	ATIVO
1	CPD - Equipamentos

### Mapeamento dos Ativos

Nº	ATIVO	Grau de Exposição
1	Energia	4
2	Equipamentos	4
3	Links de Dados	3
<b>Total</b>		<b>11</b>

### Mapeamento das Ameaças

Nº	ATIVO	Grau de Exposição
1	Queda de Energia em geral	4
2	Segurança / Intrusos	3
3	Poste, Cabo, comunicação externa	2
<b>Total</b>		<b>9</b>

### Mapeamento dos Impactos

Nº	ATIVO	Grau de Exposição
1	Imagem da FUNARTE (interna e externa)	3
2	Sanções	3

3	Perda de investimentos	4
4	Prejuízo operacional	4
5	Aumento do custo operacional	4
6	Parada nos serviços da empresa	5
7	Perda de ativos	4
8	Alteração na quantidade de pessoas para execução dos processos dentro da FUNARTE	2
9	Perdas gerais de qualquer outra natureza	4
<b>Total</b>		<b>33</b>

O risco = TA x TV x TI / 2 =

<b>Total de risco na área</b>	<b>1633</b>
-------------------------------	-------------

### Sugestões de Melhorias futuras

Recomendações técnicas por área	
<b>Área de atuação</b>	<b>INFORMAÇÕES IMPORTANTES</b>
<b>Backup</b>	
<b>Hardware</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendamos aquisição de novos Switches</li> </ul>
<b>Softwares e Licenças</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendamos renovação de licença Antivírus</li> </ul>
<b>CPD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendamos melhorias no CPD por questões de segurança,</li> <li>• Aquisição de NoBreaks;</li> <li>• Monitoramento 24x7 do portal da Funarte;</li> <li>• Monitoramento 24x7 do CPD;</li> </ul>
<b>SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendamos a criação de um SGSI (Sistema de Gestão da Segurança da Informação) baseado na norma ISO 27001;</li> <li>• Recomendamos a criação de um plano de continuidade de negócios; plano de contingência dos serviços de TI e Gestão de Riscos de TI;</li> </ul>

### Números de tickets atendidos no Ano de 2021:

Abaixo podemos verificar a quantidade de tickets atendidos no ano de 2021 em seus níveis:

Total de Tickets = xxxx

Total por níveis:

N1 = xx

N2 = xx

N3 = xx

**Atendimentos realizados para serviços de Datacenter:**

- 1) Serviço de Operação de Datacenter 24 X 7 = xx
- 2) Serviço de administração de Sistemas Operacionais = xx
- 3) Serviço de Administração de Rede = xx
- 4) Serviço de Administração = xx
- 5) Serviço de Suporte e Administração de Armazenamento e Proteção de Dados = xx
- 6) Serviço de Administração de Banco de Dados = xx
- 7) Serviço de Apoio à Gestão de Serviços de TIC = xx

**Quantidade de Servidores xxxxxxxx utilizados no Parque da FUNARTE:**

Total de xx servidores sendo todas máquinas virtualizadas, conforme abaixo:

**Quantidade de Servidores xxxxxxxx utilizados no Parque da FUNARTE:**

Total de XX servidores, sendo máquinas virtuais/físicos/virtuais, conforme abaixo:

Serviços de Backup

Possuimos xx (xx) Servidor de Backup - NOME

Backups realizados:

BFalhas nos Backups:

Antivírus

Quantidade de máquinas infectadas:

Quantas e quais ameaças identificadas:

Servidores infectados:

Total de máquinas desinfectadas:

## Firewall (Completo)

Descrição dos serviços executados:

Regras:

Ataques sofridos:

Etc...

Relatórios de gerenciamento do Portal e serviços do Microsoft (E-mail, AntiSpam, Licenciamento, Sharepoint, etc...)

Evidências

## Controle de VPN

Quantos usuários estão utilizando VPN na FUNARTE:

Disponibilidade da VPN:

Relatório dos serviços de Hospedagem

ETC...

Relatório dos Serviços em Nuvem

ETC...

Relatório Lan to Lan

Exemplo: Gráficos do gerenciamento de monitoramento

Relatório Serviço de VOIP

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO XVIII**

**MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 01/2023**  
**SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

A Fundação Nacional de Artes - FUNARTE, fundação pública vinculada ao Ministério da Cultura, com sede no Centro Empresarial Cidade Nova/Teleporto, localizado na Avenida Presidente Vargas, nº 3131 - Cidade Nova - Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20210-911, inscrita no CNPJ sob o nº 26.963.660/0002-42, neste ato representada pela sua Presidenta, ....., nomeada pela Portaria nº ....., de ..... de ..... de 20....., publicada no DOU de ..... de ..... de 20....., portadora da matrícula funcional nº ....., considerando o julgamento da licitação na modalidade de pregão, na forma eletrônica, para REGISTRO DE PREÇOS nº 002/2023, publicada no DOU de ...../...../20 , processo administrativo nº 01531.002083/2021-79, RESOLVE registrar os preços da(s) empresa(s) indicada(s) e qualificada(s) nesta ATA, de acordo com a classificação por ela(s) alcançada(s) e na(s) quantidade(s) cotada(s), atendendo as condições previstas no Edital, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei nº8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, no Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, atualizado, e em conformidade com as disposições a seguir:

**1. DO OBJETO**

1.1. A presente Ata tem por objeto o registro de preço para eventual contratação de empresa especializada na prestação, de forma contínua, de serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC, com o intuito de atender as necessidades da Fundação Nacional de Artes - FUNARTE, especificado no item 02, subitem 2.1, do Termo de Referência, Anexo I do Edital de Pregão nº 002/2023, que é parte integrante desta Ata, assim como a proposta vencedora, independentemente de transcrição.

**2. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS**

2.1. O preço registrado, as especificações do objeto e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:



Tabela 1

LOTE ÚNICO	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	CATSER	CATEGORIA	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL MENSAL - POR SERVIÇO - (R\$)	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL 24 MESES - POR SERVIÇO - (R\$)	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL TOTAL PARA 24 MESES - (R\$)
Serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC	1	Central de Serviços (1º NÍVEL de atendimento)	26980	Central de Serviços			
	2	Atendimento a Usuários de TIC (2º NÍVEL de atendimento)	26980	Atendimento a Usuários de TIC			
			26980	Gerenciamento de Suporte Técnico			
	3	Operação de infraestrutura de TIC (3º NÍVEL de atendimento)	27014	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações			
			27014	Armazenamento e Backup			
			27014	Administração de Dados			
			27014	Conectividade e Comunicação			
			27014	Segurança de TIC			
			27014	Monitoramento de Serviços de TIC			
<b>Total Anual do Grupo/Lote 01 (R\$)</b>							
<b>Total Anual do Grupo/Lote 01 por extenso:</b>							

2.2. A listagem do cadastro de reserva, caso haja, referente ao presente registro de preço constará como anexo a esta Ata.

### 3. DO ÓRGÃO GERENCIADOR E PARTICIPANTE

3.1. O órgão gerenciador será a FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE

3.2. Não há órgãos e entidades públicas participantes do registro de preços.

### 4. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

4.1. Não será admitida a adesão à ata de registro de preços decorrente desta licitação.

### 5. DA VALIDADE DA ATA

5.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 12 meses, a partir da assinatura, não podendo ser prorrogada.

## 6. DA REVISÃO E DO CANCELAMENTO

6.1. A FUNARTE realizará pesquisa de mercado periodicamente, em intervalos não superiores a 180 (cento e oitenta) dias, a fim de verificar a vantajosidade dos preços registrados nesta Ata.

6.2. Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo do objeto registrado, cabendo à FUNARTE promover as negociações junto ao(s) fornecedor(es).

6.3. Quando o preço registrado se tornar superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, a FUNARTE convocará o(s) fornecedor(es) para negociar(em) a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.

6.4. O fornecedor que não aceitar reduzir seu preço ao valor praticado pelo mercado será liberado do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade.

6.4.1. A ordem de classificação dos fornecedores que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original.

6.5. Quando o preço de mercado se tornar superior aos preços registrados e o fornecedor não puder cumprir o compromisso, a FUNARTE poderá:

6.5.1. liberar o fornecedor do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento, e sem aplicação da penalidade se confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados; e

6.5.2. convocar os demais fornecedores para assegurar igual oportunidade de negociação.

6.6. Não havendo êxito nas negociações, a FUNARTE deverá proceder à revogação desta ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.

6.7. O registro do fornecedor será cancelado quando:

6.7.1. descumprir as condições da ata de registro de preços;

6.7.2. não retirar a nota de empenho ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela FUNARTE, sem justificativa aceitável;

6.7.3. não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado; ou

6.7.4. sofrer sanção administrativa cujo efeito torne-o proibido de celebrar contrato administrativo, alcançando A FUNARTE.

6.8. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas nos itens 6.7.1, 6.7.2 e 6.7.4 será formalizado por despacho da FUNARTE, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

6.9. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados:

6.9.1. por razão de interesse público; ou

6.9.2. a pedido do fornecedor.

## **7. DAS PENALIDADES**

7.1. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no Edital e seus anexos.

7.1.1. As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em Pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente, nos termos do art. 49, §1º do Decreto nº 10.024/19.

7.2. É da competência da FUNARTE a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço (art. 5º, inciso X, do Decreto nº 7.892/2013).

## **8. CONDIÇÕES GERAIS**

8.1. As condições gerais do fornecimento, tais como os prazos para entrega e recebimento do objeto, as obrigações da FUNARTE e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

8.2. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados nesta ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do art. 65º da Lei nº 8.666/93, nos termos do art. 12º, §1º do Decreto nº 7.892/13.

8.3. No caso de adjudicação por preço global de grupo de itens, só será admitida a contratação dos itens nas seguintes hipóteses.

8.3.1. contratação da totalidade do grupo, respeitadas as proporções de quantitativos definidos no certame; ou

8.3.2. contratação do grupo isolado para o qual o preço unitário adjudicado ao vencedor seja o menor preço válido ofertado para o mesmo item na fase de lances.

8.4. A ata de realização da sessão pública do Pregão, contendo a relação dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais ao do licitante vencedor do certame, será anexada a esta Ata de Registro de Preços, nos termos do art. 11º, §4º do Decreto nº 7.892/2013.

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi assinada no sistema SEI, e depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes.

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

Representante Legal do fornecedor registrado

Representante Legal da FUNARTE

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO XIX**

**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

À Fundação Nacional de Artes - FUNARTE

Pregão Eletrônico nº 002/2023 - SRP

Tipo de Licitação: menor preço global do grupo/lote.

Data: ...../...../2023

Horário: XX:XX horas

Local: Portal de Compras do Governo Federal - [www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras)

A/C: Senhora Pregoeira

Prezada Senhora,

Apresentamos a Vossa Senhoria nossa proposta para o Registro de Preços visando a eventual contratação de empresa especializada na prestação, de forma contínua, de serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC, conforme especificações, condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus Anexos.

LOTE ÚNICO	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	CATSER	CATEGORIA	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL MENSAL - POR SERVIÇO - (R\$)	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL 24 MESES - POR SERVIÇO - (R\$)	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL TOTAL PARA 24 MESES - (R\$)
Serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação,	1	Central de Serviços (1º NÍVEL de atendimento)	26980	Central de Serviços			
	2	Atendimento a Usuários de TIC (2º NÍVEL de atendimento)	26980	Atendimento a Usuários de TIC			
			26980	Gerenciamento de Suporte Técnico			
	3	Operação de infraestrutura de TIC (3º NÍVEL de atendimento)	27014	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações			
			27014	Armazenamento e Backup			
			27014	Administração de Dados			

monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC	27014	Conectividade e Comunicação		
	27014	Segurança de TIC		
	27014	Monitoramento de Serviços de TIC		
<b>Total Anual do Grupo/Lote 01 (R\$)</b>				
<b>Total Anual do Grupo/Lote 01 por extenso:</b>				

Declaramos, para fins que se fizerem necessários que temos pleno conhecimento de todos os aspectos relativos à licitação em causa e concordamos, sem restrição, com as condições constantes do Edital e seus Anexos.

Declaramos que os preços cotados são absolutamente líquidos, já incluídos todos os custos diretos ou indiretos, inerente ao objeto (salários, tributos, encargos sociais, fretes, produto, etc.).

Prazo de validade da proposta: não inferior a 90 (noventa) dias contados do aceite da proposta.

As Localidades onde os serviços serão prestados estão definidas no item2, subitem 2.3 do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

#### **DADOS DA EMPRESA**

Razão Social: CNPJ:

Endereço:

Bairro:

Cidade:

UF:

CEP:

Fone Comercial: ( )

Fax: ( )

Celular: ( )

Endereço Eletrônico:

Responsável para contato:

Banco:

Agência:

C/C:

#### **DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL**

Nome:

RG:

Órgão Expedidor:

CPF:

Naturalidade:

Nacionalidade:

Cargo/Função:

Endereço Comercial:

Bairro:

Cidade:

UF:

CEP:

Fone Comercial: ( )

Fax: ( )

Celular: ( )

Endereço Eletrônico:

**Local, Data, nome, e assinatura do responsável legal  
(em papel timbrado)**

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO XX**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

A empresa ....., inscrita no CNPJnº ....., por intermédio de seu Representante Legal, Sr(a) ....., portador(a) do CPF nº ....., DECLARA, sob as penas da lei, para todos os fins:

- Ser capaz de prestar os serviços de forma contínua, na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, implantação e execução de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC, conforme especificações, condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus Anexos, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses.
- Que disporá, por ocasião da futura contratação, das instalações, aparelhamento e pessoal técnico considerados essenciais para a execução contratual.
- Conhecer plenamente todas as exigências para o pleno cumprimento das obrigações objeto da licitação, bem como das técnicas necessárias ao perfeito desenvolvimento da execução do objeto, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não o utilizará para quaisquer questionamentos futuros.

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

---

Assinatura do Representante Legal da Empresa

**FUNDAÇÃO NACIONAL DE ARTES - FUNARTE**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**  
**Sistema de Registro de Preços**  
**Processo Administrativo nº 01531.002083/2021-79**

**ANEXO XXI**

O Estudo Técnico Preliminar - ETP está disponível no site da Funarte e poderá ser visualizado, clicando-se no seguinte link:

[https://www.gov.br/funarte/pt-br/aceso-a-informacao-lai/licitacoes-e-contratos/pregoes/2023/pregao-02-2023-servicos-de-tic-arquivos/etp54\\_2022.pdf](https://www.gov.br/funarte/pt-br/aceso-a-informacao-lai/licitacoes-e-contratos/pregoes/2023/pregao-02-2023-servicos-de-tic-arquivos/etp54_2022.pdf)