



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE
INSTITUTO CHICO MENDES DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
EQSW 103/104, Bloco C, Complexo Administrativo, - Bairro Sudoeste - Brasília - CEP 70670350
Telefone: (61) 2028-9666

TERMO DE REFERÊNCIA

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

OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC deste Instituto, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

Trata-se de contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC e de atendimento ao usuário de TIC, incluindo monitoração do serviços de TIC, adotando o pagamento fixo mensal associado a atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP.

Os sites atendidos serão os seguintes:

Sede – Atendimento Remoto, Presencial e Infraestrutura (N1, N2 e N3);

ACADEBio e Unidades Descentralizadas do Distrito Federal - Atendimento Remoto e Presencial (N1 e N2);

Demais Unidades Descentralizadas - Atendimento Remoto (N1).

Bens e serviços que compõem a solução

Os serviços objetos da presente contratação têm como objetivo manter todo o ambiente de TIC deste órgão em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócio do ICMBio, de acordo com os parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços exigidos - NMS definidos neste Termo de Referência. Para atender a esse objetivo, a CONTRATADA será responsável, no mínimo a:

Realizar atendimento remoto;

Realizar atendimento presencial;

Desenvolver atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução da infraestrutura e serviços de TIC;

Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC;

Realizar o levantamento e documentar os serviços de TIC, bem como propor e implantar novos serviços;

Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos na presente contratação;

Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes que afetem os serviços de TIC;

Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que afetem os serviços de TIC;

Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de TIC.

O modelo de trabalho proposto é focado em resultados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC, em todos os níveis além da operação do ambiente de TIC deste Instituto, serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Níveis Mínimos de Serviços exigidos – NMS, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues.

Lote	Item	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO (1º NÍVEL)	26980	24	VAL/MÊS
	2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (2º NÍVEL)	26980	24	VAL/MÊS
	3	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	27014	24	VAL/MÊS

JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

Contextualização e Justificativa da Contratação

O Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio), autarquia federal em regime especial, vinculada ao Ministério do Meio Ambiente (MMA), instituído pela Lei n.º 11.516 de 29 de agosto de 2007, tem por missão institucional proteger o patrimônio natural e promover o desenvolvimento socioambiental, mediante a execução de ações do Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC), podendo, para tanto, propor, implantar, gerir, proteger, fiscalizar e monitorar as Unidades de Conservação (UCs) instituídas pela União, bem como fomentar e executar programas de pesquisa, proteção, preservação e conservação da biodiversidade, e exercer o poder de polícia ambiental para a proteção das UCs federais.

Assim, o Instituto desenvolve sua missão pela gestão de sua estrutura institucional, contando com o comprometimento de aproximadamente 4.500 (quatro mil e quinhentos) colaboradores no território nacional, atuantes nos 754.599,30 km² (setecentos e cinquenta e quatro mil, quinhentos e noventa e nove,

vírgula trinta centésimos de quilômetros quadrados), incumbidos à proteção do ICMBio.

A gestão desta estrutura governamental norteia-se pelo atendimento às diretrizes presentes no Mapa Estratégico do ICMBio – Ciclo 2015 – 2018: promoção do envolvimento da sociedade na gestão das Unidades de Conservação e na conservação da biodiversidade; resguardo da proteção das Unidades de Conservação; fortalecimento da comunicação e imagem institucional; fortalecimento e integração dos instrumentos de gestão, dentre outros.

Destarte, para o adequado exercício das atividades fins do Instituto, é de suma importância os serviços de suporte à Infraestrutura de TIC, prestados e gerenciados pela Coordenação de Tecnologia da Informação - COTEC, para o cumprimento da missão institucional do ICMBio.

A essencialidade desses serviços pode ser comprovada pela hipótese de sua eventual indisponibilidade, o que causaria impactos severos e até mesmo inviabilização da realização dos trabalhos, sejam eles finalísticos ou de apoio.

A infraestrutura de TIC do ICMBio dispõe de uma série de ativos heterogêneos agrupados em: segurança, rede de comunicação de dados, telefonia, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, dentre outros. Dada a criticidade dessa infraestrutura de redes, o serviço deve operar com alta disponibilidade e reduzindo ao máximo as falhas. Por óbvio, a operação e a sustentação de toda essa infraestrutura requer uma equipe técnica qualificada e igualmente diversificada.

Para essa contratação entende-se como atendimento a usuário de TIC e operação da infraestrutura de TIC:

Atendimento a usuário de TIC: compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão;

Operação da 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, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.

Cabe ressaltar que com a promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, as responsabilidades da área de TI são aumentadas, exigindo mais ações de segurança na gestão do sigilo de dados.

Ademais, com todas as mudanças que vêm ocorrendo no cenário tecnológico e com a necessidade de se manter sob controle e segurança as diversas informações e dados confiados à COTEC, tornou-se essencial dentro do ICMBio a revisão do tipo de serviço contratado por mensuração de resultados, baseados em UST, a fim de atender às recomendações emanadas pelos órgãos de controle.

O acórdão 2037/2019 – TCU recomendou evitar o uso de UST para contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI, conforme citado a seguir:

“9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI;

9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha;” (g.n.)

Ainda sob essa perspectiva, e tendo em vista que o atual contrato de suporte à infraestrutura de TI (Contrato nº 18/2017 firmado com a empresa Central IT) tem vigência até 1º de agosto de 2022 (SEI nº 9304006), se faz premente iniciar os estudos para atendimento das recomendações citadas no acórdão 2037/2019 – TCU, dentro de um prazo suficiente para uma correta transição contratual, haja vista a indispensabilidade desses serviços.

A continuidade dos serviços é um dos atributos principais a ser levado em conta pelos gestores, tendo em vista que a interrupção da prestação dos serviços públicos causaria transtornos aos administrados. O fato é amplamente difundido na Doutrina, onde se cita o insigne doutrinador Marçal Justen Filho, discorrendo acerca do tema: “A continuidade do serviço retrata, na verdade, a permanência da necessidade pública a ser satisfeita. Ou seja, o dispositivo abrange os serviços destinados a atender necessidades públicas permanentes, cujo atendimento não exaure prestação semelhante no futuro.”

Cabe destacar que a prestação dos serviços ora relacionados requerem equipes altamente especializadas e dedicadas que visem a constante melhoria da qualidade e do uso de recursos computacionais, cuja disponibilidade interfere na própria agilidade e estratégia institucional. Com isso, é necessário ter um suporte técnico de infraestrutura que mantenha interligados os recursos e ferramentas e que possibilitem a comunicação dessas aplicações, de maneira transparente para os usuários.

Desse modo, a contratação pretendida objetiva, primordialmente, a sustentação dos serviços de TI e das necessidades de suporte técnico aos usuários, mediante execução operacional dos serviços de tipo rotina, demanda e projeto, de modo reativo e proativo, proporcionando recursos estáveis que permitam aos usuários a disponibilidade desses serviços para uso dos sistemas de informação com confiabilidade e segurança.

Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

O alinhamento estratégico com o PDTIC 2020-2022 consta nas tabelas a seguir:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE. 11	Fortalecer a comunicação e a imagem institucional
OE. 18	Estruturar e implementar a gestão do conhecimento
OE. 22	Prover e gerenciar de forma eficiente a infraestrutura

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2022						
ID	Tipo de Necessidade	Descrição da Necessidade de TI	ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
TI05	Infraestrutura de TI	Prover serviços de central de serviços de TI	A7.01	Manter serviço de TI - Nível 1	M7	Prestar serviço de infraestrutura de serviços de TI
			A7.02	Manter serviço de TI - Nível 2		
			A7.03	Manter serviço de TI - Nível 3		

ALINHAMENTO AO PAC 2022	
Item	Descrição
13	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC

Estimativa da demanda

Considerando os aspectos da organização do serviço e dos principais processos de trabalho envolvidos descritos anteriormente, foi realizada uma estimativa de esforço envolvido para consecução dos serviços.

Como metodologia utilizada para obtenção dessas estimativas, aplicou-se a orientação da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, mais especificamente no item "10. FORMA DE QUANTIFICAÇÃO E ESTIMATIVA PRÉVIA DO VOLUME DE SERVIÇOS", que prevê que "o dimensionamento das necessidades é uma etapa fundamental a ser executada durante a construção do Estudo Técnico Preliminar. Para auxiliar essa atividade, a equipe de planejamento pode utilizar informações baseadas no levantamento de ambientes, histórico de chamados, análise de contratos anteriores, previsões constantes no plano anual de contratações, ou ainda, informações relacionadas ao padrão esperado de atividades do órgão." (g.n.)

Assim, foi considerado primeiramente o histórico de solicitações (requisições e incidentes) feitos no período de janeiro/2021 a dezembro/2021 (Figura 1) e de janeiro/2022 a fevereiro/2022 (Figura 2):

Figura 1 - Total de solicitações (requisições e incidentes) feitas no período de janeiro/2021 a dezembro/2021.

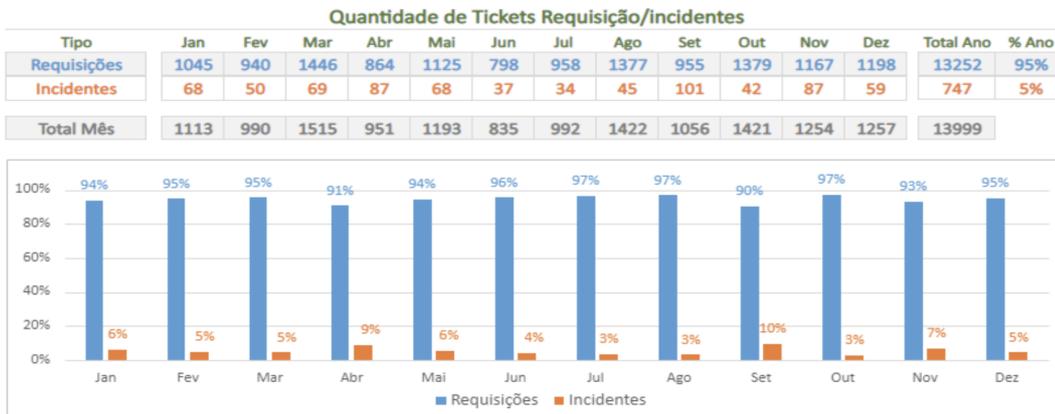
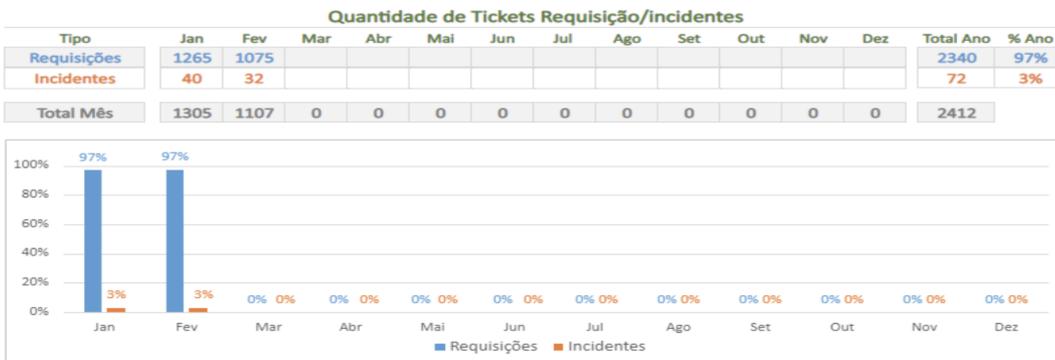


Figura 2 - Total de solicitações (requisições e incidentes) feitas no período de janeiro/2022 e fevereiro/2022.



Além disso, o item 10.2 - Levantamento do Ambiente da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, informa que:

"Deve-se realizar o levantamento do parque computacional de TIC atual, abrangendo descritivos e quantitativos de equipamentos, tecnologias, modelos, fabricantes e versões de softwares que o compõem, discriminando-o por localidade (local de execução das atividades e tarefas), a exemplo de:

- a) Servidores físicos e servidores virtuais, plataformas em nuvem pública, plataformas de virtualização, plataformas de gerenciamento de infraestrutura em containers, servidores de aplicação, servidores web, servidores proxy, serviço de diretório, serviço de armazenamento e compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, processos de DevOps;
- b) Storages, soluções de hiperconvergência, switches SAN, soluções de NAS, fitotecas (robôs de backup), sistema de armazenamento e backup centralizado, media servers; bancos de dados transacionais e analíticos e ferramentas de ETL;
- c) Switches, roteadores, ativos de redes WIFI, MCU e endpoints de videoconferência, central de telefonia e terminais VoIP, links de comunicação, cabeamento estruturado;
- d) Firewalls, IPS/IDS, Web Filter, WAF, antivírus, antispam, VPN, gerenciamento de certificados digitais;
- e) Estações de trabalho, notebooks, tablets, smartphones, impressoras, scanners, projetores; e
- f) Sistemas, aplicações e serviços de TIC."

Cabe informar que esse levantamento do ambiente foi detalhado na Tabela 3 - Serviços e Soluções de TI administrados/mantidos pela COTEC deste TR.

Ademais, a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 orienta que o dimensionamento para a estimativa inicial das equipes e a seleção dos perfis profissionais (ANEXO IV) que balizarão a formação do preço de referência considere o histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atual e anteriores e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC. Ou seja, busca-se manter o quantitativo de pessoal já em efetivo trabalho no órgão, justificando-se, em caso de necessidade de aumentar ou diminuir esse quantitativo.

Com relação ao Contrato nº 18/2017 firmado com a empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, temos a prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI) em âmbito nacional, com o seguinte quantitativo de colaboradores estimado:

Tabela 1 - Perfil x Quantidade atual baseada no Contrato nº 18/2017 firmado com a Central IT.

Perfil	Quantidade Atual
Técnico de Atendimento Remoto (N1)	6
Técnico de Atendimento Presencial (N2)	3
Analista de Telefonia	1
Analista de Backup	1
Analista de Redes	1
Analistas de Sistemas Operacionais	1
Analista de Virtualização	1
Analista de Storage	1
Analista de Segurança	1
Administrador de Banco de Dados	1
Analista de Aplicação	1
Supervisor de Atendimento	1

Em um levantamento realizado com base no contrato atual e com as necessidades de TI do Instituto, verificou-se necessário os seguintes ajustes nesta nova contratação:

Incluir 1 (um) Técnico de Atendimento Remoto (N1);

Incluir 1 (um) Técnico de Atendimento Presencial (N2);

Retirar 1 (um) Analista de Sistemas Operacionais, que seria substituído por 1 (um) Analista de Aplicação, já que esse analista poderia atuar em outros serviços;

Incluir 1 (um) Analista de Segurança;

Incluir 1 (um) Analista de Aplicação;

Incluir 1 (um) Analista de DevOps.

Ainda de acordo com a Portaria supracitada, as estimativas realizadas neste item foram alvo de análise crítica da equipe de planejamento da contratação, apresentando as seguintes justificativas, respectivamente:

Justifica-se pelo aumento da demanda do número de terceirizados contratados e do concurso de novos brigadistas, além da melhoria da celeridade dos atendimentos com um novo profissional;

Justifica-se pelo aumento da demanda do número de terceirizados contratados e do concurso de novos brigadistas, além da melhoria da celeridade dos atendimentos com um novo profissional;

Justifica-se pelo aumento das demandas de sustentação de sistemas causado pela internalização de sistemas desenvolvidos externamente ao órgão;

Justifica-se pela implementação de sistemas de segurança nas unidades descentralizadas e possível implantação do SOC (Centro de Operações de Segurança);

Justifica-se pelo aumento das demandas de sustentação de sistemas causado pela internalização de sistemas desenvolvidos externamente ao órgão;

Justifica-se pela implantação da infraestrutura para o ambiente de container em que os novos sistemas estão sendo implantados em ambientes de teste, homologação, treinamento e produção.

O item 9 - ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 define que o modelo desta contratação é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades. Cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência, conforme Anexo C da Portaria supracitada.

Dessa forma, em atendimento à Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, foram especificados os perfis necessários de acordo com os perfis profissionais de referência, previstos no item 19.3 da referida norma:

Tabela 2 - Perfis necessários e quantitativo desejado para esta contratação.

Grupo	Serviço	Item	Descrição do Item	Descrição das necessidades tecnológicas	Perfil(is) cons Contra
1	Atendimento a usuário de TIC	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Júnior	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.	Técnico de Aten (N
		2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno	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.	Técnico de Aten (N
		3	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Sênior	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.	Técnico de Aten (N
		4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (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 preventiva no parque de equipamentos de TIC.	Técnico de / Presenc
		5	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (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 preventiva no parque de equipamentos de TIC.	Técnico de / Presenc
		6	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando 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.	Supervisor de
	Operação de infraestrutura de TIC	7	Administrador de banco de dados - Sênior	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.	Administrado Da
		8	Analista de suporte computacional - Pleno	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, storages, entre outros equipamentos	Anali Virtualização, Ar e Analista

			do centro de dados ou no ambiente virtualizado. 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, de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.	
9	Analista de suporte computacional - Sênior		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, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. 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, de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.	Anali Virtualização, Ar e Analista
10	Administrador de sistemas operacionais - Pleno		Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.	Analista d
11	Administrador de sistemas operacionais - Sênior		Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.	Analista de Apli de De
12	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior		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.	Analista
13	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior		Profissional atuante no monitoramento, configuração, manutenção e otimização de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo. Atua também na integração e garantia do desempenho de redes de telecomunicações, centrais de comutação e integração a serviços de telefonia digital.	Analista de
14	Administrador em Segurança da Informação - Pleno		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.	Analista de
15	Administrador em Segurança da Informação - Sênior		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.	Analista de
16	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação		Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, controle e operação da infraestrutura de TIC, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC.	Prep

Parcelamento da Solução de TIC

No item 8 - Levantamento de soluções do ETP - foram considerados os cenários de parcelamento ou não dos serviços previstos para essa contratação.

A análise atende inclusive à orientação da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, que propõe:

“9. ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

9.1. Da Estrutura

9.1.1. O modelo é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades. Cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência, conforme Anexo C.

9.1.2. As atribuições e atividades listadas no Anexo C não são exaustivas, mas sim uma referência das atividades a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.

9.1.3. Cumpre observar que o SISP é composto por diversos órgãos, com ambientes, pessoas e processos distintos. Assim, as Categorias de Serviços propostas devem ser definidas conforme a realidade, maturidade de cada órgão e também de acordo com os estudos de planejamento da contratação, em especial a análise de parcelamento do objeto.” (g.n.)

A opção então é pelo não parcelamento da solução. Ou seja, entende-se mais vantajoso para o cenário da COTEC /ICMBio, nos aspectos das vantagens técnica e econômica, o não parcelamento do objeto da presente contratação, bem como consideradas as suas peculiaridades, interdependência e natureza acessória entre as parcelas do objeto; a contratação pretendida deverá ser realizada por Adjudicação Global.

A contratação ora pretendida, a ser atendida por um único fornecedor, se mostra mais adequada, neste caso, visto que se o serviço fosse dividido em lotes diferentes, apesar de oferecerem soluções similares em conceito, as contratadas poderiam aplicar métodos de trabalho com características de execução diferentes, o que poderia acarretar dificuldades de integração dos diferentes níveis de serviços, que naturalmente deveriam trabalhar em prol de entregar o mesmo resultado.

Conforme Acórdão 861/2013-Plenário, “É lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si”. Também o Acórdão 5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 06/07/2011, “Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação

entre si". A adjudicação global proposta nesse documento agrupa solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

Ademais, a opção pela contratação conjunta, e não fracionada dos serviços, não constitui qualquer afronta aos termos do art. 23, § 1º, da Lei 8.666/93 ou da Súmula 247 do TCU. É o que diz a lei:

"Art. 23. (...) § 1º As obras, serviços e compras efetuadas pela administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade, sem perda da economia de escala." (g.n.)

Nesse sentido, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e melhor atendimento técnico, se optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão.

Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

Manter e melhorar o serviço de infraestrutura de TIC do ICMBio;

Manter e melhorar a qualidade dos serviços de TIC oferecidos pelo ICMBio aos diversos demandantes;

Prover infraestrutura e serviços de TIC padronizados, integrados e atualizados, com o emprego das melhores práticas utilizadas atualmente;

Manter os gestores informados da situação do parque tecnológico do ICMBio e aderente à legislação vigente;

Prover planejamento que possibilite a combinação do uso da infraestrutura do ICMBio com o MMA e recursos em nuvem.

ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos Gerais

ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO (1º NÍVEL): é o ponto único de contato na prestação dos serviços e deverá receber e registrar todas as requisições e incidentes relativos aos serviços de TIC. Deverá ser executado por uma "Central de Serviços" (Service Desk) e tem como finalidade a resolução de incidentes e requisições através de suporte telefônico e/ou remoto a partir de roteiros, scripts, informações, base de conhecimento de TIC, assistente virtual inteligente (Chatbot - web, WhatsApp e MS Teams) ou procedimentos de atendimento previamente definidos para esta equipe.

ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (2º NÍVEL): é prestado pela equipe responsável pela solução de chamados que não puderem ser resolvidos pelo atendimento Remoto, quando existir a necessidade de suporte técnico local ou quando precisar de conhecimento específico. A equipe de Suporte de 2º Nível deverá realizar os atendimentos preferencialmente através de acesso remoto aos equipamentos de usuários (SUPORTE REMOTO) ou através de visitas ao local do incidente/problema (SUPORTE LOCAL), sempre realizado por técnicos especializados.

OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL): é prestado pela equipe responsável por operar e manter a saúde operacional do ambiente de TIC, identificar, de forma proativa, erros, alertas e situações de limitações de recursos. É responsável por atender aos chamados que não puderem ser resolvidos pelo Suporte Remoto ou Presencial, de 1º ou 2º Níveis, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente, além de propor e executar melhoria contínua do ambiente. A equipe de Suporte de 3º Nível deverá atuar na infraestrutura de TIC do Instituto e, quando necessitar de atuação nos equipamentos de usuários, poderá atuar diretamente, presencial ou remotamente, ou deverá definir as ações necessárias e encaminhar para execução pela equipe de Suporte de TIC, salvo ações que possam ser automatizadas por ferramenta ou solução de TIC diretamente pelos equipamentos de infraestrutura de TIC. São alguns dos serviços contemplados no item de OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL):

Suporte a Redes locais, MAN e WAN: Responsável pelas atividades de operação de infraestrutura de redes de comunicação incluindo equipamentos de rede LAN, MAN, WAN e Internet, serviços básicos de rede, tais como DHCP e DNS.

Suporte a Telefonia e Videoconferência: Responsável pelas atividades de operação de infraestruturas e serviços de telefonia VoIP e de Videoconferência.

Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais: Responsável pela administração dos aspectos físicos dos espaços dedicados ao processamento de dados (CPD) do ICMBio, bem como suas instalações (facilities). Responsável também pela operação de equipamentos servidores físicos e virtuais, solução de virtualização, além do suporte e administração de sistemas operacionais Microsoft Windows e Linux.

Suporte a Ativos de Segurança de Redes: Responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica para ativos que garantem ou monitoram a segurança da infraestrutura e serviços de TIC, tais como firewalls, IDS, IPS e demais ferramentas de segurança em uso. Responsável também pela análise e tratativa de eventos de violação de segurança da informação relativas aos ativos de TIC.

Suporte a Armazenamento de Dados e Backup: Responsável pela operação da infraestrutura de armazenamento de dados do tipo storage, redes de dados do tipo SAN, solução de backup automatizado, incluído dispositivos de armazenamento em fita e em disco, e afins.

Suporte ao Ambiente Colaborativo: Responsável pela operação de soluções de TI diretamente relacionadas aos serviços colaborativos de TI, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea, office 365, sharepoint, entre outros. É responsável também pela administração e operação do serviço de diretório utilizado pelo ICMBio.

Suporte a Produção e Deploy de Aplicações Corporativas: Responsável pela administração do ambiente de operação para aplicações e sistemas utilizados no ICMBio, em especial aquelas desenvolvidas e mantidas pela equipe do ICMBio, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas. É responsável também pelo suporte a infraestrutura de sites Web e ferramenta de ALM (Application Lifecycle Management).

Suporte a Produção e Deploy de Aplicações de Mercado: Responsável pela administração do ambiente de operação para aplicações e sistemas utilizados no ICMBio, em especial aquelas obtidas externamente por contratação, aquisição ou outros mecanismos, inclusive aquelas de software livre, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas. É responsável também pelo suporte a infraestrutura de CMS.

Suporte à Segurança, Orquestração e Automação de Aplicações: Responsável pela administração da segurança de infraestrutura dos servidores, bancos de dados e demais componentes das aplicações do ICMBio. Responsável também pela administração e suporte dos serviços de orquestração de aplicações, em especial orquestração de containers, e serviços de automação de infraestrutura.

Suporte à Administração de Banco de Dados: Responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica, administração de usuários, erros, e performance dos ambientes de Bancos de dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) do ICMBio, quer seja banco de dados relacional, objeto-relacional, NoSQL.

Suporte à Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados: Responsável pela administração e suporte de infraestrutura de soluções de Data Warehouse, Business Intelligence (BI), descoberta e visualização de dados, e outras ferramentas específicas de tratamento de dados.

Suporte a Monitoração de Serviços de TI (NOC): Responsável pelo suporte de infraestrutura de soluções de monitoração de disponibilidade, capacidade e desempenho adotadas pela COTEC/ICMBio. Efetuar a monitoração do ambiente lógico e físico dos serviços corporativos, acionando o plano de comunicação, estabelecido sempre que necessário.

A CONTRATADA deverá operar, administrar, suportar e manter sempre atualizado na última versão a ferramenta de ITSM definida pela COTEC/ICMBio. Atualmente a ferramenta de ITSM utilizada no Instituto é o CITSmart 9.0.

Caso a CONTRATADA opte por substituir a solução, deverá fornecer solução equivalente à atualmente utilizada pela COTEC/ICMBio (Citsmart 9.0), envolvendo funcionalidades e certificações publicadas pela Pink Elephant (<https://pinkelephant.com>).

Requisitos de Negócio

As necessidades de negócio para esta contratação são as elencadas abaixo:

Suporte aos recursos de TIC;

Alta disponibilidade de serviços de TIC;

Padronização do atendimento de 1º, 2º e 3º níveis por meio de processos de trabalho definidos de forma mais clara e objetiva;

Gerenciamento de Acordo de Níveis de Serviço (ANS) ou Níveis Mínimos de Serviço (NMS);

Manutenção do processo de atendimento e suporte aos usuários de TIC, sem perda da continuidade e da qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços, alinhado com as boas práticas de mercado;

Manutenção e melhoria da Base de Conhecimento (ANEXO VII) e da ferramenta de registro de requisições/incidentes utilizada atualmente (CITSmart);

Contratação de serviços especializados de TIC sob o novo modelo, baseado na Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que permita maior controle da qualidade dos serviços prestados e que seja baseado nos resultados obtidos;

Sustentação dos serviços básicos de TIC;

Manutenção e evolução dos serviços técnicos de suporte aos usuários de TI na Sede, ACADEBio e em todas as Unidades de Conservação do Instituto;

Alteração, manutenção e otimização da documentação de infraestrutura de TIC, bem como dos documentos relativos a aplicativos e sistemas;

Alteração, otimização e evolução do Catálogo de Serviços de TIC (ANEXO VI);

Ampliação do alinhamento do gerenciamento dos serviços aos frameworks ITIL e COBIT;

Provisão de serviço de suporte técnico ao usuário de TIC, com registro de demandas em ferramenta específica de requisições de serviço e gestão de TIC, e administração da base de conhecimento (ANEXO VII);

Provisão de serviço de suporte técnico especializado à infraestrutura de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional;

Provisão de serviço de suporte técnico remoto e local aos usuários de sistemas considerados críticos, de acordo com as classificações de urgência e impacto;

Cumprir níveis mínimos de serviço (NMS) e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços;

Apoio técnico e operacional a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC;

Contribuição na prospecção de novos serviços e produtos de TIC;

Prestação de serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo;

Apoio a implementação de processos eficientes de gerenciamento de serviços de TIC, englobando a gestão de incidentes, problemas, eventos e riscos, requisições, acesso, ativos de hardware e software, configuração, mudanças, liberação, capacidade, disponibilidade, continuidade, catálogo de serviços e de níveis de serviço;

Sob a orientação e supervisão do Instituto, implantação de gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço (NMS) e dos indicadores chave de desempenho, de acordo com o estabelecido neste TR;

Entregar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação alinhados às necessidades de negócio do ICMBio;

Ampliar a disponibilidade dos sistemas de informação e dos serviços de TIC do ICMBio, entregando as metas de níveis mínimos de serviço pactuadas;

Aprimorar o monitoramento e a manutenção de hardware e software;

Aprimorar a qualidade e a entrega de valor dos serviços prestados pela Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTEC;

Os serviços especializados continuados de gerenciamento e suporte técnico a usuários, operação e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, suporte de telefonia e videoconferência, e consultoria especializada para atendimento de demandas do ICMBio, serão executadas de acordo com as seguintes localidades:

- Sede: N1, N2 e N3;
- ACADEBio: N1 e N2;
- Unidades de Conservação - UCs do DF (Parque Nacional de Brasília, FLONA e Rebio Contagem): N1 e N2; e
- Demais localidades do Instituto (Unidades de Conservação - UCs): N1.

De forma resumida e exemplificativa, a seguir estão listados alguns aspectos da infraestrutura de TI do ICMBio, dos serviços de TI prestados e administrados pela COTEC, que serão alvo dos serviços prestados pela referida contratação.

Tabela 3 - Serviços e Soluções de TI administrados/mantidos pela COTEC.

Serviços/Soluções de TI	Características
CPD	- Subsolo do Bloco D - Voltagem: 220V
Gerador	- Quantidade: 1 - Local: 2º Subsolo - Garagem - Autonomia: 200 litros (aproximadamente) de diesel e 116 Kva - Marca: DCCO Obs: será de responsabilidade do Condomínio do ICMBio e/ou empresa especializada na manutenção desse tipo de equipamento.
Nobreak	- Quantidade: 4 - Somente dois desses nobreaks estão sendo utilizados para o CPD, sendo que os outros dois estão em bypass e sem garantia - Voltagem: 110V e 220V Obs: será de responsabilidade do Condomínio do ICMBio e/ou empresa especializada na manutenção desse tipo de equipamento.
Acesso à Internet	- Link de internet (SERPRO/Infovia): 375 Mbps - Link ICMBIO para o MMA (SERPRO/Infovia): 1 Gbps - Link da Telebrás atendendo as Unidades Descentralizadas, por meio de IP fixo, Satélite e/ou MPLS
Ambiente Computacional	- Sede: <ul style="list-style-type: none"> • 1062 computadores, 180 notebooks e 139 impressoras - ACADEBio:

	<ul style="list-style-type: none"> 73 computadores e 14 impressoras <p>- Unidades de Conservação</p> <ul style="list-style-type: none"> 2163 computadores, 549 notebooks e 293 impressoras <p>- Novas Aquisições:</p> <ul style="list-style-type: none"> 400 Tablets e 110 computadores a serem distribuídas para todas as localidades conforme demanda
Storages	<ul style="list-style-type: none"> Storage EMC, modelo VNX 5500 Storage DELL, modelo MD3200i Storage IBM, modelo DS4700
Switches Fibre Channel	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade: 2 Marca e Modelo: CISCO 9148s
Switches Core	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade: 2 Marca e Modelo: Huawei S5700- 52X-LI-AC
Switches de Acesso	<p>- Sede e ACADEBio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Quantidade: 55 Marca e Modelo: DELL-N3048ET, DELL-N3048EP, 3COM-5500G, DELL-5548P <p>- Unidades de Conservação</p> <ul style="list-style-type: none"> Quantidade: 93 Marca e Modelo: HP-A5500, MIKROTIK-CR5-326- 24E25RM, CISCO-2500, D-LINK-DGS1024D, DELL-X1026P, HP-A3600, TP-LINK-SG108E
Proxy	<ul style="list-style-type: none"> Apache, NGINX
Rede Wireless	<p>- Controladora Física:</p> <ul style="list-style-type: none"> Quantidade: 2 Marca e Modelo: Ruckus Smartzone 144 <p>- Access Point Indoor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Quantidade: 307 (ainda não totalmente implantada) Marca e Modelo: Ruckus R550
Serviços de Diretório	<ul style="list-style-type: none"> Samba4
Infraestrutura de Firewall	<p>- Firewall da Sede:</p> <ul style="list-style-type: none"> Quantidade: 2 Marca e Modelo: Checkpoint 6900 <p>- Firewall das Unidades de Conservação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Quantidade: 200 (ainda não totalmente implantadas) Marca e Modelo: Checkpoint 1530, 1550, 1570 e 1600
Serviço de Virtualização	<ul style="list-style-type: none"> VMWare ESXi e Citrix
Banco de Dados	<ul style="list-style-type: none"> Cluster Percona, PostgreSQL, MariaDB, Oracle Express e SQL Server Express
Infraestrutura de Backup	<ul style="list-style-type: none"> Robô DELL TL2000 (Fitas LTO-4) Robô T48 (Fitas LTO-6) Solução de Gerência: BareOS
Telefonia	<ul style="list-style-type: none"> 2 (duas) Centrais Telefônicas Asterisk Aparelhos Ericsson, Avaya, Polycom, Intelbrás e Yelink Quantidade aproximada de aparelhos: 2.000
Serviços da Microsoft	<ul style="list-style-type: none"> Office 365 E1: 375 licenças Office 365 E3: 2605 licenças Office 365 E5: 6 licenças
Servidores de arquivos	<ul style="list-style-type: none"> Servidor CIFS
Gerenciamento de Certificados Digitais	<ul style="list-style-type: none"> Let's Encrypt e SERPRO

Cada um desses serviços de TI envolvem uma gama de equipamentos e soluções de software instaladas no CPD do ICMBio, e requer um conhecimento técnico especializado na sua operação. Cabe informar também que alguns serviços estão instalados na Sala Cofre do Ministério do Meio Ambiente (MMA), como por exemplo: máquinas do Firewall como a gerência e logs; ambiente de TCTI e HMG do Docker (Ambiente de Container); e parte do sistema Salve. Estes serviços de operação e administração desses equipamentos e soluções de software serão parte do objeto dessa contratação.

São também serviços de TI, todos os sistemas corporativos que suportam os processos de negócio do ICMBio, entre eles os sistemas internos, que atendem aos servidores e colaboradores do ICMBio, e os sistemas externos, que atendem aos usuários do serviço e ao cidadão de modo geral. A seguir, segue uma lista exemplificativa desses sistemas:

Tabela 4 - Principais sistemas corporativos do ICMBio.

SISTEMA	UNIDADE RESPONSÁVEL - ICMBIO	LINGUAGEM	SISTEMA	UNIDADE RESPONSÁVEL - ICMBIO	LINGUAGEM	SISTEMA	UNIDADE RESPONSÁVEL - ICMBIO	LINGUAGEM
ÁGUIA	COTEC	PHP	SICA-E FIU	COTEC	PHP	TERRAMA2_GEOSERVER	DMIF	Java
ARA	CEMAVE	PHP	SICA-E INFOCONV	CGPEQ	PHP	TERRAMA2_MONITOR	DMIF	PHP
ASI	SECOB	JAVA	SICA-E SALVE	CGCON	PHP	SISQUELÔNIOS	DIBIO	-
CERTIFICADOS CGGP	CGGP	-	SICA-E SARR	COARR	PHP	PAINEL	PRESI/DGEM	-
CKAN	DIBIO	-	SICA-E SCT	CGTER	PHP	SGD	DIPLAN	-
COMPENSAÇÃO	COCAM/CGFIN/DIPLAN	-	SICA-E SGCA	COCAM	PHP	SNA	DIBIO	-
GEOCATALOGO	CGTER	PHP	SICA-E SGDOC-E	COADM	PHP			
GEOCATALOGO - GEONETWORK	CGTER	PHP	SICA-E SGEBIO	DGEM	PHP			
GEOCATALOGO - GEOSERVER	CGTER	PHP	SICA-E SICA ELEMENTAR	COTEC	PHP			
IGEO	CGTER	PHP	SICA-E SIGE	DGEM	PHP			
INVENTARIO	COTEC	PHP	SICA-E SIGEO	COMAN	PHP			
PORTAL ALA	-	-	SICA-E SIMAC	CGPRO	PHP			
PORTALBIO	COPEG	JAVA	SICA-E SINTAX	COPEG	JAVA			
PORTALBIO SALVE	CGCON	JAVA	SICA-E SISBIO	CGPEQ	PHP			
SABIÁ	CGPEQ	PHP	SICA-E SISBV	CGPT	PHP			
SAD	CGGP	JAVA	SICA-E SISCORC	CGFIN	PHP			
SALVE - CONSULTA	CGCON	PHP	SICA-E SISFAMILIAS	CGPT	PHP			
SAMGE	DMAG	PYTHON	SICA-E SISMIDIA	DCOM	PHP			
SGDOC FÍSICO ICMBIO	COADM	PHP	SICA-E SISVA	CGEUP	PHP			
SGDOC FÍSICO PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA	COADM	PHP	SICA-E SIT	COGCOT	PHP			
SIADI	CGGP	PHP	SICA-E SOFIA	CGPRO	PHP			
SIAL	COTEC	-	SICA-E VOLUNTARIADO	DGPEA	PHP			
SICA-E	COTEC	PHP	SICA-E WIADMIN	COTEC	PHP			
SICA-E ALERTA	COINC	PHP	SIGICMBIO	CGFIN	.NET			
SICA-E BRIGADISTAS	CGGP	PHP	SIGTERRA	CGTER	PYTHON			
SICA-E CAIRU	COTEC	PHP	SIMRPPN	COMAN	PYTHON			
SICA-E CANIE	CECAV	PHP	SISBIO IBAMA	CGPEQ	PHP			
SICA-E CAPACITACAO	CGGP	PHP	SISPAN	CGCON	PHP			
SICA-E CIS	DMIF	PHP	SOPHIA BIBLIOTECA	COADM	.NET			
SICA-E ESPICIS	CGCON	PHP	TERRAMA2	DMIF	PHP			

Em relação aos sistemas corporativos, a contratada será responsável principalmente pela administração de infraestrutura de TI que suporta esses sistemas e pela manutenção da disponibilidade dos sistemas corporativos. Já o desenvolvimento e a manutenção desses sistemas será objeto de outra especialidade de TI em outro tipo de contratação, denominada Fábrica de Software, já iniciado pelo Processo SEI nº [02070.018283/2021-81](#).

Requisitos de Capacitação

Não aplicável a esta contratação, pois não há necessidade de treinamento, de carga horária e de materiais didáticos.

Entretanto, recomenda-se que a Contratada submeta seus profissionais alocados na prestação de serviços um programa contínuo de capacitação para a melhoria dos serviços contratados.

Requisitos Legais

Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (Normas gerais sobre licitações e contratos);

Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001 (Norma para o funcionamento do Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF);

Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 (Norma para contratação de bens e serviços de TIC 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);

Instrução Normativa SEGES/ME nº 3, de 26 de abril de 2018 e atualizações (Norma para o funcionamento do Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF);

Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 04 de abril de 2019 e atualizações (Norma para contratação de soluções de TIC pelos órgãos integrantes do SISP);

Instrução Normativa nº 65, de 7 de julho de 2021 (Norma de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral);

Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 (Norma que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação);

Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de Janeiro de 2010 (Norma que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional);

Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 (Norma que regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal);

Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 (Norma sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências);

Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 (Norma sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União);

Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 (Norma que institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns);

Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017 (Norma que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta);

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

Requisitos de Manutenção

A Contratada deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do Contrato.

Requisitos Temporais

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

Requisitos de Segurança

Na execução dos serviços contratados, a Contratada deverá zelar, no que for de sua competência, pela garantia da disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações custodiadas no ambiente gerenciado. Além disso, deve adotar e se responsabilizar por medidas efetivas quanto ao seguinte:

Evitar vazamento de dados e fraudes digitais nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;

Executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;

Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;

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

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

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

A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação (POSIN) do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

A Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com o art. 3º da Lei nº 8.666/93 e com o art. 6º da Instrução Normativa/SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010.

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

Orientar seus empregados para colaborar de forma efetiva no desenvolvimento das atividades do programa de separação de resíduos sólidos, e resíduos recicláveis descartados, em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com a Lei nº 12.305/10 e Decreto nº 5.940/06.

Requisitos de Arquitetura Tecnológica

Conforme preconizam as boas práticas do ITIL, o serviço de atendimento aos usuários de TI deve ser organizado em um processo de trabalho denominado Service Desk. O ICMBio já conta com esse tipo de serviço, disponível por meio do Portal de Serviços (site: servicos.icmbio.gov.br ou citsmart.icmbio.gov.br) ou por meio de telefone com ramal 9700 ou ainda pelo e-mail cotec@icmbio.gov.br. Este serviço é 100% operacionalizado por equipe técnica terceirizada sob a supervisão e fiscalização por parte da Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação - COTEC/CGATI/DIPLAN. Esta contratação pretendida objetiva a continuidade desse serviço.

Além dos serviços prestados pelo Service Desk, é necessário contar com uma estrutura de serviços especializados, responsáveis para operação dos elementos de infraestrutura de TI e das soluções e serviços de TI correlatas. Para melhor organização desses trabalhos e distribuição de responsabilidades, os elementos e ativos que compõem as soluções e serviços de TI são organizados nas seguintes especialidades, que no contexto da COTEC foram definidas da seguinte forma:

- Atendimento de Service Desk – Modalidade Remoto;
- Atendimento de Service Desk – Modalidade Presencial;
- Apoio ao Processo de Excelência no Atendimento;
- Apoio ao Planejamento e a Gestão de Serviços de TIC;
- Apoio a Gestão do Conhecimento e Documentação de TI;
- Suporte a Redes;
- Suporte a Telefonia VoIP e Videoconferência;
- Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup;
- Suporte a Ambientes de Data Center e Sistemas Operacionais;
- Suporte a Virtualização;
- Suporte a Administração de Banco de Dados;
- Suporte a Segurança de TI;
- Suporte a Ambiente Colaborativo;
- Suporte a Deploy e Produção de Aplicações Corporativas;
- Suporte a DevOps;
- Suporte a Monitoração de Serviços de TI (NOC).

Outro aspecto relevante para os serviços ora objetos de contratação é o relacionado à adoção da computação em nuvem. A computação em nuvem já deixou de ser vanguarda e já deve ser considerada como forma de provimento de serviços e soluções de TI. Inclusive, foi o que ficou determinado na revisão mais recente da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, que a estratégia conhecida como "Cloud First" para novas contratações de soluções de TI, seja adotada sempre que possível e viável.

"4. CONTRATAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE CENTRO DE DADOS, SERVIÇOS EM NUVEM, SALA- COFRE E SALA SEGURA:

4.1. Os órgãos e entidades que necessitem criar, ampliar ou renovar infraestrutura de centro de dados deverão fazê-lo por meio da contratação de serviços de computação em nuvem, salvo quando demonstrada a inviabilidade em estudo técnico preliminar da contratação." (g.n.)

A COTEC ainda não tem uso expressivo de computação em nuvem, porém já considera seu uso nas contratações de TI, principalmente após as orientações da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019 acima citadas. O exemplo mais relevante atualmente implantado no ICMBio de uso da computação em nuvem é que parte das ferramentas de produtividade de escritórios contratada, chamada Microsoft 365, é disponibilizada por meio de serviços em nuvem. Considera-se que é inevitável que cada vez mais o uso de nuvem aumente na medida que novas soluções e serviços de TI vão sendo demandados pelas áreas de negócio, ou ainda na medida em que os serviços e soluções de TI atualmente implantadas vão sendo atualizadas ou substituídas por opções mais modernas.

Requisitos de Projeto e de Implementação

Na execução e implementação de atividades e projetos, a Contratada deverá observar os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes do CONTRATANTE, tais como técnicas, métodos, arquiteturas e documentação, dentre outros.

Requisitos de Implantação

Durante o período de implantação operacional, limitado aos 90 (noventa) dias posteriores ao início da execução, a Contratada deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços – incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho. Não será concedido período de implantação operacional nos eventos de prorrogação contratual.

Durante o período de implantação operacional, todos os níveis de serviço serão normalmente apurados, porém, mesmo havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas não serão aplicadas.

Após 90 (noventa) dias do início da execução do contrato, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC do ICMBio, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

Requisitos de Garantia

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

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

Requisitos de Experiência Profissional

Para a execução do objeto da pretensão contratação, considera-se necessário que a equipe técnica da CONTRATADA satisfaça alguns requisitos de experiência profissional. Dadas a complexidade do serviço a ser prestado e o nível de conhecimento exigido para as atividades afetas a tecnologia da informação, é intuitivo afirmar que maior grau de experiência irá resultar em melhores níveis de serviços prestados. É possível ainda que se observe ganhos de produtividade, com consequente redução de custos, e não incorrer no consagrado "paradoxo lucro-incompetência" (Acórdão 1.558/2003-TCU-Plenário).

Uma prática comum do mercado é definir para os perfis profissionais tipos de profissionais com base na qualificação e experiência. É comum a atribuição do tipo de profissional nas categorias: júnior, pleno ou sênior. No mercado de TI não é diferente, e, desta forma, a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 também adotou a mesma definição de tipos de profissionais, conforme segue:

"Profissional Júnior: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;

Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;

Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada;

(...)

10.6. Definição de Experiência Profissional e Formação de Equipe

10.6.1. Deve-se observar as características e requisitos de cada infraestrutura com vistas a definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional.

10.6.2. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão." (g.n.)

A definição da composição e dos perfis dos profissionais de referência das equipes da Contratada que manterão relacionamento direto com o ICMBio serão estabelecidos nos requisitos específicos de cada item da pretensão contratual neste Termo de Referência.

Requisitos de Formação da Equipe

A prestação de serviços objeto desta contratação depende majoritariamente de profissionais técnicos e qualificados, conforme constata a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021. Portanto, é importante que as licitantes tenham a melhor compreensão possível da abrangência, complexidade e requisitos de entregas e níveis mínimos de serviços exigidos para que possam fazer o correto dimensionamento da equipe e alocações dos perfis e tipos profissionais adequados.

Importante ainda é observar que o mercado de TI no Brasil tem se organizado em equipe de prestação de serviço na modalidade TI Bimodal, principalmente quando se trata da prestação de serviços desta natureza que se pretende contratar.

Seguindo este conceito, as empresas têm dividido suas equipes em dois grupos. Uma equipe técnica que atua de forma mais tradicional na realização da operação e sustentação dos serviços de TI. São responsáveis principalmente pelas atividades de rotina de administração dos ambientes de TI, bem como resolução de problemas e atendimento de pequenas demandas (catálogo de serviços). Já uma segunda equipe tem seu trabalho mais orientado a projetos e inovações. É geralmente formado por profissionais de alto grau de especialidade e conhecimento. Este são responsáveis por execução de projetos de novas implementações, ou atualizações, ou ainda atuam na resolução de problemas e atendimento de demandas de maior complexidade.

Portanto, é prática de mercado que as contratadas organizem equipes de maior especialidade e que estas atuem de forma compartilhada entre diferentes clientes e contratos, e por outro lado organizem equipes com menor especialidade que atendem mais diretamente alocada a determinados clientes e contratos, ainda que esta equipe também possa ser compartilhada. De toda maneira, a contratada continua sendo a única responsável pelo dimensionamento e formação das equipes, assegurando os Níveis Mínimos de Serviço contratado.

Usando como referência os perfis profissionais estipulados na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, identificou-se os seguintes perfis profissionais para composição dos conhecimentos e habilidades necessárias à execução do serviço contratado:

Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (N1);

Técnico em manutenção de equipamentos de informática (N2);

Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (N2);

Administrador de banco de dados (N3);

Administrador de sistemas operacionais (N3);

Administrador em segurança da informação (N3);

Analista de redes e de comunicação de dados (N3);

Analista de suporte computacional (N3); e

Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (N3).

Requisitos de Metodologia de Trabalho

A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE (ANEXO VII).

Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, sendo seu registro inicial, assim como qualquer interação, via ligação 0800, e-mail, assistente virtual inteligente (Chatbot - web, WhatsApp e MS Teams), portal de serviços e aplicativo para dispositivo móvel (android e iOS). Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta ITSM.

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

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

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

Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v4 e COBIT v5.

Requisitos de Segurança da Informação

Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01 da GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação (POSIN) do ICMBio.

A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente e/ou remotamente nos sítios do CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação (POSIN) do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.

A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.

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

Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

A CONTRATADA deverá implementar, executar, operar e administrar a ferramenta de ITSM definida pela COTEC/ICMBio que utiliza a versão do CITSmart 9 certificada pela PinkVerify com no mínimo, 10 (dez) processos baseados nas disciplinas do ITIL V3 ou superior destas 14 (quatorze) listadas abaixo:

AM = Asset Management - Gerenciamento de Ativos;

AVM = Availability Management - Gerenciamento de Disponibilidade;

CAP = Capacity Management - Gerenciamento de Capacidade;

CHG = Change Management - Gestão de Mudanças;

EV = Event Management - Gerenciamento de eventos;

IM = Incident Management - Gerenciamento de Incidentes;

ITSCM = IT Service Continuity Management - Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI;

KM = Knowledge Management - Gestão do conhecimento;

PM = Problem Management Gerenciamento de Problemas;

RF = Request Fulfillment - SACM = Service Asset & Configuration Management Gerenciamento de solicitações de atendimento;

SACM = Service Asset & Configuration Management - Gerenciamento de Configuração e Ativos;

SCM = Service Catalog Management - Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

SLM = Service Level Management - Gerenciamento de Nível de Serviço;

SPM = Service Portfolio Management - Gerenciamento de Portfólio de Serviço.

A obrigatoriedade da previsão da certificação na prestação de serviços em solução certificada em PinkVerify ou correlata encontra-se respaldo técnico uma vez que conforme consta nos itens 4.1.4, 4.2.1.6 e 4.9.1, a solução em uso hoje é o CITSmart 9, devidamente certificada pela ITIL nos processos acima relatados, possui respaldo na Ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008: “... é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se trata de organização que é referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades, uma vez que os programas PinkVerify ou APM Group são mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TI.”

RESPONSABILIDADES

Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

Convocar os representantes da CONTRATADA para participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial e das reuniões de acompanhamento para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação, fornecendo previamente a pauta das reuniões.

Manter histórico do gerenciamento do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução.

Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelo preposto da CONTRATADA.

Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.

Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer intercorrências ou falhas verificadas no cumprimento do contrato.

Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, e incluídos na relação de técnicos autorizados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço, bem como colocar à disposição informações com relação à regulamentação e normas que disciplinam a segurança e o sigilo, respeitadas as disposições legais.

Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como definir e homologar as atividades e rotinas estabelecidas.

Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pelo CONTRATANTE, podendo sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

Notificar, por escrito, a empresa CONTRATADA da aplicação de eventuais sanções contratuais, garantindo-lhe o direito ao contraditório e à ampla defesa.

Comunicar à empresa CONTRATADA qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto deste Termo de Referência, diligenciando para que as irregularidades ou falhas apontadas sejam plenamente corrigidas.

Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços fornecidos em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e no Edital.

Acompanhar e verificar as cobranças discriminadas em faturas emitidas pela empresa CONTRATADA, bem como solicitar esclarecimentos e modificações pertinentes quando os valores cobrados não forem condizentes com os estipulados em contrato ou não refletirem os serviços prestados.

Comunicar imediatamente à CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto do Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente.

Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos pré-estabelecidos nas ordens de serviço, atestando as respectivas faturas.

Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

Aplicar as glosas previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou, caso haja justificativas por parte da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações, avaliar e considerar tais justificativas.

Comunicar à CONTRATADA as eventuais modificações no ambiente computacional do CONTRATANTE, e estipular prazos para que a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura.

Comunicar previamente à CONTRATADA caso haja necessidade de esforço excepcional para prestação de serviços em horário não usual.

Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

Apoiar e submeter à aprovação do CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.

Subsidiar o CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.

Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.

Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no contrato e em seus anexos.

Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação.

Responder, em relação aos profissionais de seu quadro de pessoal, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços desta contratação, tais como salários, encargos trabalhistas, exames médicos, seguros, taxas, impostos, contribuições previdenciárias, indenizações, benefícios legais, hospedagem, transporte, treinamento e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados – os quais não têm qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE – e, ainda, por quaisquer outras despesas relacionadas que porventura venham a ser criadas e exigidas pela legislação.

Detalhar e repassar ao CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos.

Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do CONTRATANTE.

Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do CONTRATANTE.

Manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato da contratação.

Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE para execução dos serviços objeto deste contrato.

Apresentar ao Fiscal Técnico do CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento para avaliação da conformidade da prestação de serviços.

Sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.

Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.

Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços ao CONTRATANTE.

Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.

Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do CONTRATANTE.

Substituir imediatamente, a critério do CONTRATANTE, a qualquer tempo, e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado.

A contratada deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto, os supervisores e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra.

A contratada deverá indicar substitutos para os prepostos e supervisores no caso de férias ou outros afastamentos.

Promover a substituição de empregado que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado.

Comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das equipes especializadas de infraestrutura.

Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.

Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação.

Fazer com que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades no CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.

Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato.

Promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado.

Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim.

Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.

Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal, trabalhista e previdenciária conforme determina o inciso XIII do art. 55 da Lei nº 8.666/93.

Promover o afastamento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, portanto este afastamento não poderá prejudicar a qualidade dos serviços e nem descumprir quaisquer cláusulas contratuais.

Responsabilizar-se pela limpeza, conservação, organização dos ambientes onde desempenhe seus serviços, pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.

A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE.

Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas em contrato.

Manter o controle das ligações telefônicas interurbanas realizadas pelos seus colaboradores a partir da infraestrutura telefônica do CONTRATANTE, com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços.

Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.

Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato.

Permitir auditoria por parte do CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos.

Fornecer o uniforme em quantidade suficiente e de maneira contínua de forma padronizada em tipo, cor e material, a ser utilizado de forma obrigatória pelos profissionais alocados para a execução dos serviços. O objetivo da obrigatoriedade de utilização do uniforme é criar uma identidade visual para a prestação de serviços, de maneira a identificar todos os profissionais envolvidos no serviço de atendimento de TIC da CONTRATANTE. O uso de logotipos de identificação visual da CONTRATADA deverá ser adotado de forma obrigatória no uniforme.

Permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI para monitoração e aferição por parte do CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço.

Documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede do CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter a aprovação do CONTRATANTE.

Entregar ao final do contrato todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.

Arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto deste contrato, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis, e da Lei 8.666/1993.

MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Disposições Gerais

Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando os serviços executados e seus respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com o padrão de qualidade exigido pelo ICMBio. Além disso, deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pela COTEC e pelo Instituto.

À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução técnica e contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis.

A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões com a Contratante apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pela Contratante.

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

Todas as atividades da CONTRATADA deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços de TIC.

A CONTRATADA deverá realizar serviços de resolução de incidentes de infraestrutura a qualquer tempo, incluindo horários noturnos, e em fins de semana e feriados, atendendo aos prazos e NMS definidos, mesmo quando a causa raiz do incidente for de responsabilidade de terceiros.

Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus Analistas/Especialistas como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência.

A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

O Instituto poderá solicitar, quando necessário, relatórios sobre o andamento das atividades, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentá-los em até 05 (cinco) dias úteis da solicitação registrada no portal de serviços ou por e-mail.

Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviços exigidos – conforme definições previstas neste Termo de Referência e seus Anexos. Serviços continuados são aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.

A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação de serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos.

Realização da Reunião Inicial

O CONTRATANTE, por intermédio do gestor do contrato, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do CONTRATO, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas – ora denominada reunião inicial – com o objetivo de:

- Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre o CONTRATANTE e o PREPOSTO da CONTRATADA;
- Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;
- Definir as providências de implantação dos serviços;
- Alinhar entendimentos e expectativas quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO.

Na reunião inicial, a CONTRATADA deverá:

- Apresentar seu Preposto;
- Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos.
- Apresentar o TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO, devidamente assinado por seu representante legal;
- Apresentar o TERMO DE CIÊNCIA devidamente assinado pelo preposto e por seus funcionários que serão diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados, conforme alínea b, inciso I do Art. 31 da IN n° 01/2019 SGD/ME.

Havendo necessidade de outros assuntos de comum interesse, estes poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do contrato;

Descrição dos eventos do período de ambientação

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização/transição. As metas de Níveis Mínimos de Serviço serão implementadas gradualmente durante esse período, de modo que a contratada possa realizar a adequação necessária progressivamente e alcançar, ao término desse período, o desempenho esperado pelo ICMBio. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

- Para o 1º mês de execução contratual: 30% de cada uma das metas;
- Para o 2º mês de execução contratual: 60% de cada uma das metas;
- Para o 3º mês de execução contratual: 90% de cada uma das metas;
- A partir do 4º mês de execução contratual: 100% de cada uma das metas.

Após os 90 dias iniciais de operação, a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) das metas estabelecidas nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviços.

A simples aplicação de redutor por descumprimento dos indicadores Níveis Mínimos de Serviços (NMS) não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Termo de Referência.

Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações

As requisições planejadas ocorrerão por meio de Ordem de Serviço (OS), instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA.

Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante Ordem de Serviço, a ciência do PREPOSTO deve ser registrada em até, no máximo, 1 (dia) útil após recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, o CONTRATANTE considerará a Ordem de Serviço como recebida pela CONTRATADA.

Prazos, horários de fornecimento de bens ou prestação dos serviços

O horário padrão de trabalho será de segunda a sexta-feira das 08h00 às 19h00;

As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que possam gerar impacto no funcionamento deste Instituto e/ou de seus sistemas deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente. Sendo que, todo e qualquer serviço eventualmente executado fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do CONTRATANTE, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores devidos à CONTRATADA.

Cabe à CONTRATADA fazer a gestão da compensação da carga horária dos seus colaboradores.

Local de prestação dos serviços

Os serviços devem ser prestados, conforme determinação do contratante, nas seguintes localidades:

Tabela 5 - Localidades do ICMBio.

LOCALIZAÇÃO	ENDEREÇO	SERVIÇO
SEDE do ICMBio	EQSW 103/104, Bloco D, Complexo Administrativo, - Bairro Sudoeste - Brasília - CEP 70670350	N1, N2 e N3
ACADEBio	Estrada vicinal Ipê, 265 - km 19,5 - Fazenda Ipanema - Iperó/SP - CEP 18560-000	N1 e N2
FLORESTA NACIONAL DE BRASÍLIA	APA DA BACIA DO RIO DESCOBERTO) BR 070 - KM 0,5, COM A DF 001 (A APROX 500M DO FINAL DA ESTRUTURAL	N1 e N2
PARQUE NACIONAL DE BRASÍLIA E DEMAIS UNIDADES DO MESMO ENDEREÇO (CEMAVE / CECAT / CECAV / CBC / APA DO PLANALTO CENTRAL)	BR 450 (EPIA NORTE), KM 8,5, Zona Industrial - CEP 70.635-800	N1 e N2
REBIO CONTAGEM	NR LAGO OESTE R.0 GUARITA DOS CORREIOS - SOBRADINHO/DF - CEP 73100-020	N1 e N2
DEMAIS UC's do ICMBio	N/A	N1

As demais UC's do ICMBio, citadas na tabela acima, possui um quantitativo de 334 unidades.

Os serviços serão executados para todo o ambiente tecnológico e para todas as localidades do ICMBio, conforme descrito na tabela 5 acima. Os serviços deverão ser executados preferencialmente nas dependências do ICMBio e preferencialmente em horário de funcionamento do Instituto, compreendido de 8h às 19h, podendo também ser realizados nas dependências da CONTRATADA de acordo com as características da demanda ou do chamado.

Os serviços devem considerar os dias e horários de prestação de serviço especificados na Tabela 6.

Tabela 6 - Dias e Horários de prestação de serviços.

SERVIÇO	HORÁRIO
Atendimento Remoto (Service Desk)	8h as 19h, em dias úteis
Atendimento Presencial (Service Desk)	8h as 19h, em dias úteis
Operação de Infraestrutura - Atividade	8h as 19h, em dias úteis

rotineira	
Operação de Infraestrutura - Tratamento de incidentes	24 horas, todos os dias, inclusive feriados
Monitoração do ambiente tecnológico (NOC)	24 horas, todos os dias, inclusive feriados

Critérios de Aceitação do Objeto

Após o fim do ciclo mensal de prestação de serviços, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual, conforme prazo estabelecido na Tabela 12 (Cronograma de eventos relevantes para o contrato).

A documentação mensal deverá contemplar pelo menos:

- **Relatório de Indicadores:** relatório detalhado de cálculo dos indicadores de NMS;
- **Relatórios Operacionais:** relatório operacional que demonstre, pelo menos, a saúde dos ambientes, soluções e serviços de TIC, análise de desempenho, as ações proativas e preventivas realizadas, a observância de padrões e diretrizes definidos pela COTEC/ICMBio, estatísticas de uso dos recursos e de acessos, resumo de incidentes e problemas, e, se houver, propostas de melhorias;
- **Relatórios Gerenciais:** relatório gerencial da execução dos serviços que faça uma análise sobre os indicadores de NMS, que apresente a apuração e comentários quanto a execução dos processos ITIL implementados. Deve incluir também a relação de ordem de serviços específicas, concluídas neste ciclo mensal, ou que estiverem em andamento, e também as que estão planejadas para início futuro, incluindo comentários sobre o andamento e indicando dificuldades enfrentadas e riscos observados.
- **Relatórios Técnicos de Serviços:** são as documentações produzidas pela CONTRATADA em razão da conclusão de cada Ordem de Serviço Específica.
- **Prévia do faturamento:** documento sugestivo com detalhamento dos valores a ser faturados em razão da prestação dos serviços, considerando inclusive a aplicações de glosas previstas.

O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

A contratante poderá realizar inspeção por amostragem, ou de forma minuciosa, dos serviços executados, podendo recorrer a profissionais técnicos competentes e contratados, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

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.

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.

No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado (Nota Técnica) em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

No prazo de até 15 (quinze) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, os Fiscais Requisitante e Técnico deverão providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

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;

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

Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), ou instrumento substituto.

A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços.

Documentação mínima exigida

O CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em *dashboards* dinâmicos para a verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos nas Tabelas 13 e 14. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela ferramenta de requisição de serviço, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do *dashboard* ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de Business Intelligence (BI).

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

- Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;
- Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI;
- Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal;
- Relatório mensal de ocorrência e não-conformidades no ambiente de TI;
- Relatório com a documentação dos profissionais.

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

Tabela 7 - Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços.

RELATÓRIO	INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> Período de faturamento mensal. Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito nas Tabelas 13 e 14.
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI	<ul style="list-style-type: none"> Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e essenciais, de acordo com a determinação do CONTRATANTE. Tempo médio entre falhas de serviços e recursos críticos e essenciais (Anexo V - Sistemas e Recursos de TIC), de acordo com a determinação do CONTRATANTE.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.

	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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 TI	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Os relatórios supracitados na tabela acima poderão ser apresentados pela CONTRATADA em um único relatório consolidado.

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

A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em sanções e penalidades aplicáveis.

Forma de pagamento

A prestação dos serviços será renumerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI do CONTRATANTE. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$\text{Valor Final Mensal} = \text{Valor Mensal} - \text{Ajuste de Nível de Serviço}$$

- **Valor Final Mensal** = valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

- **Valor Mensal** = valor mensal estabelecido em Contrato.

- **Ajuste de Nível de Serviço** = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.

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

Formas de transferência de conhecimento

A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

O CONTRATANTE poderá, a seu crédito, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os servidores do ICMBio ou os técnicos da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços (se for o caso). Além disso, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

A transferência do conhecimento será implementada através do relacionamento interpessoal entre os servidores do ICMBio, e outras pessoas indicadas por estes, e os profissionais da CONTRATADA, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos conforme processos e ferramentas definidas pela COTEC/ICMBio.

O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução parcial do contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

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

Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.

Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.

Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

Revogar todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA.

A Contratada deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

Mapa atualizado com topologia da rede.

Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos.

Base de dados de conhecimento atualizada.

Credenciais de acesso (cofre de senha) dos serviços.

Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida.

Mecanismos formais de comunicação

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

A formulação e comunicação de Ordem de Serviços será feita pelo SEI - Sistema de Eletrônico de Informações.

O encaminhamento de demandas/chamados que são escopo do serviço rotineiro deverá ser feito por meio do sistema de ITSM, conforme catálogo de serviços cadastrados.

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

Em caso de grupo de tratamento de incidentes, casos em que há necessidade de celeridade na resposta e tratamento, os profissionais da equipe técnica poderão ser convocados a participar de grupos em aplicativos que a COTEC/ICMBio venha a aderir. Neste caso, também deverão participar o preposto. As comunicações neste caso, deverão ser limitadas a assuntos no escopo deste contrato. Também deverão ser evitadas nos horários além do expediente normal (8h as 19h).

As comunicações nestes casos não irão caracterizar subordinação.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS II e III.

Detalhamento do modelo de execução

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

Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se:

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

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

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

Na tabela abaixo seguem os critérios para definição do impacto das solicitações.

Tabela 8 - Critérios para definição do impacto das solicitações.

IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
Muito alto	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE. Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mal funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos. Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP (Presidente, Diretor, Assessor e/ou Coordenador Geral).
Alto	<ul style="list-style-type: none"> Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização. Indisponibilidade ou mal funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Médio	<ul style="list-style-type: none"> A falha impossibilita 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	<ul style="list-style-type: none"> 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.

Muito baixo	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. • O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. • A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.
--------------------	---

Na tabela abaixo seguem os critérios para definição da urgência das requisições.

Tabela 9 - Critérios para definição da urgência das solicitações.

URGÊNCIA	FATOS DETERMINANTES
Muito alto	<ul style="list-style-type: none"> • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. • O sistema ou recurso é crítico. • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP (Presidente, Diretor, Assessor e/ou Coordenador Geral).
Alto	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. • O sistema ou recurso é essencial.
Médio	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. • Definido para usuários comuns.
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> • Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.
Muito baixo	<ul style="list-style-type: none"> • O serviço pode ser agendado para uma data específica, <i>a posteriori</i>.

Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC (CITSmart 9.0).

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 tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento (tabela 10).

A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

Segue abaixo a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência:

Tabela 10 - Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

IMPACTO	URGÊNCIA				
	MUITO BAIXO	BAIXO	MÉDIO	ALTO	MUITO ALTO
MUITO ALTO	2	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1	1
MÉDIO	4	4	4	2	2
BAIXO	5	5	4	3	3
MUITO BAIXO	5	5	4	4	3

A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de "impacto" e "urgência", seguindo as diretrizes estabelecidas nas Tabelas 8 e 9. O Catálogo de Serviços ao Usuário de TIC vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

Os sistemas e recursos de TIC a serem suportados pela CONTRATADA estão no Anexo V, estabelecendo os requisitos de urgência para cada sistema ou recurso. Com base no cruzamento das informações, seguindo o disposto na Tabela 10, é definida a prioridade de cada atendimento. As classificações de "impacto" e "urgência" presentes dos sistemas e Catálogos de Serviços, Anexo VI, poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TIC, de acordo com a necessidade do ICMBio.

Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o "impacto" e a "urgência" definidos como "baixos", e deverá ser definida na ferramenta de requisição de serviço uma data para sua execução.

A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas não poderão exceder a 50% (cinquenta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 50% das solicitações em um determinado mês, não será observado pelo ICMBio o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade "3").

O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, portal, interface de autoatendimento web (whatsapp, Chatbot, etc.), **com exceção do e-mail**), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota. No caso da requisição ser feita por chamada telefônica, o TIT é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível). O registro do "TIT" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

O tempo máximo para solução do chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente (TMSI) e ou atendimento da requisição de serviço (TMSR), contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 19:00h e 08:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TMS.

Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na Tabela 11 abaixo, desde que a solução da requisição ou tratamento do incidente dependa exclusivamente da CONTRATADA.

Tabela 11 - Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições.

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Incidentes	Requisições	Requisições Planeadas
		Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI)	Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)	Tempo Máximo para Requisição Planeada
1	Em até 05 min	Em até 2h	Em até 2h	De acordo com o c proposto pelo CONT aceito pela CONT
2	Em até 05 min	Em até 4h	Em até 4h	
3	Em até 05 min	Em até 8h	Em até 8h	
4	Em até 05 min	Em até 16h	Em até 16h	
5	Em até 05 min	Em até 24h ou em data posterior específica ou programada	Em até 48h ou em data posterior específica ou programada	

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 extrapolou a necessidade individual do usuário solicitante, deverá ser informada à CONTRATADA para acompanhar na análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para acompanhar 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 dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

Os usuários VIPs serão aqueles ocupantes de DAS/FCPE 4 ou superior, incluindo seus substitutos. Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como "Muito Alto(a)", não importando a natureza do serviço afetado.

Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços prestados, o CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

Das Requisições Planeadas

As requisições planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e será iniciada com abertura de uma Demanda de Serviço. O Contratante poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das requisições planejadas caso entenda necessário.

Quando o CONTRATANTE demandar a execução de requisições planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, avaliação de impacto, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários.

O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planeadas será definido pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor.

Não fazem parte do escopo das Requisições Planeadas a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.

As Requisições Planeadas tem por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da Contratante, que podem ser caracterizadas por melhoria no ambiente, manutenção dos procedimentos de trabalho do ICMBio, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TIC.

Alguns exemplos de Requisições Planeadas:

- Reestruturação na troca de equipamento de infraestrutura;
- Atualização de parque tecnológico;
- Instalação de novos equipamentos;
- Atualização de sistema;
- Migração de sistema.

As Requisições Planeadas poderão ser executadas em horários diferentes do horário comercial (08:00 as 19:00), inclusive em sábado, domingo e feriados.

As Requisições Planeadas devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL v3 ou versão superior.

Nas Requisições Planeadas incidirão glosas conforme as definidas na tabela 16 de Termo de Serviço (TRS).

A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo ao CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.

Mesmo uma demanda de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pelo CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova demanda de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova demanda de serviço.

A CONTRATADA, para toda demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões do CONTRATANTE ou por ele indicados.

Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis de serviços mínimos dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição Planejada.

A CONTRATADA poderá propor melhoria no ambiente do ICMBio mensalmente no Relatório mensal de execução de Requisições Planeadas, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, o CONTRATANTE deverá proceder com a criação da Demanda de Serviço autorizando formalmente a sua execução. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas às Requisições Planeadas deverão ser devidamente registradas na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

A execução financeira das Requisições Planeadas faz parte da Contratação de Preço Fixo, a qual é paga mensalmente à CONTRATADA e serão utilizadas no controle das entregas para avaliação de possíveis glosas e sanções contratuais.

Qualidade dos produtos e serviços

Visando atender o padrão de qualidade dos serviços exigidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

Refazer todos os serviços que, a juízo da equipe de fiscalização do contrato, de forma fundamentada, não forem consideradas satisfatórias, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através de ferramentas automatizadas. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação bem como a geração de relatórios e dashboards. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

Vistoria

Será facultada à licitante a realização de vistoria técnica nas instalações do local de execução dos serviços para o conhecimento e uniformização de entendimento quanto às condições para a execução do objeto deste Termo de Referência.

A vistoria técnica poderá ser realizada por um responsável técnico credenciado da licitante, acompanhada por um profissional designado pelo ICMBio. As vistorias, quando houver, deverão ser agendadas por meio do telefone (61) 2028-9666 nos horários de 09:00 às 12:00h e das 14:00 às 18:00h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, e serão realizadas de acordo com a disponibilidade do CONTRATANTE.

Ao término da vistoria, será emitido a Declaração de Vistoria, conforme modelo do ANEXO I, em 2 (duas) vias, assinadas pelo representante da empresa e por servidor designado pelo ICMBio.

A vistoria não é obrigatória para a participação na licitação, porém, após apresentação das propostas, não serão admitidas alegações de inviabilidade de execução em decorrência de desconhecimento dos serviços e/ou dificuldades técnicas não previstas.

Cronograma de Execução do Contrato

O cronograma de eventos esboçado na Tabela 12 irá determinar o prazo para os eventos relevantes para o contrato, e que deverá ser atendido sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

Tabela 12 - Cronograma de eventos relevantes para o contrato.

EVENTO	DESCRIÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	RECORRÊNCIA
A	Assinatura do contrato	Até 5 dias após a homologação da licitação, contados a partir da data de sua convocação	ICMBio/CONTRATADA	Não
B	Início da vigência do contrato	-	ICMBio/CONTRATADA	Não
C	Reunião Inicial	Até 5 dias após a assinatura do contrato (A)	ICMBio/CONTRATADA	Não
D	Apresentar projeto e cronograma para implantação de soluções de TI	Até 10 dias após início da vigência do contrato (B)	CONTRATADA	Não
E	Inicialização da execução do contrato	Do início da vigência do contrato (B)	CONTRATADA	Não
F	Apresentação de documentos para fiscalização: <ul style="list-style-type: none"> Relatórios de Indicadores de NMS; Entrega dos Relatórios Operacionais; Entrega dos Relatórios Gerenciais; Documentos acessórios para a fiscalização; Prévia do faturamento. 	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente	CONTRATADA	Mensal
G	Emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP)	Até 10 dias após a apresentação dos documentos para fiscalização (F)	Fiscal Técnico - ICMBio	Mensal
H	Revisão e análise, pela equipe de fiscalização, de todos os insumos apresentados pela contratada, com eventuais ajustes e cálculos dos NMS, glosas e sanções, bem como o valor final do faturamento. <p><i>O término deste evento é caracterizado pela emissão de Nota Técnica consolidada das informações acima, e contendo indicações de defeitos e sugestões de ajustes e melhorias para a prestação dos serviços.</i></p>	Até 15 dias após a emissão do TRP (G)	Equipe de Fiscalização - ICMBio	Mensal

	<i>Qualquer necessidade de correções ou ajustes na documentação apresentada poderá, a critério da equipe de fiscalização, ensejar novo prazo</i>			
I	Contestação da CONTRATADA quanto ao resultado do processo de fiscalização, finalizando com a autorização para emissão da Nota Fiscal pelo Gestor do Contrato. <i>O término deste evento é caracterizado pela emissão do TRD pela equipe de fiscalização.</i>	Até 5 dias após recebimento do resultado da fiscalização (H)	ICMBio/CONTRATADA	Mensal
J	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD)	Até 15 dias após a conclusão do ciclo de revisão/contestação dos documentos apresentados para fiscalização (I)	Fiscais Requisitante e Técnico	Mensal
K	Emissão e apresentação da Nota Fiscal e outros documentos de caráter administrativo, tais como, documentação trabalhista e certidões negativas	Até 3 dias após a emissão do TRD (J)	CONTRATADA	Mensal
L	Ateste da nota fiscal e encaminhamento para pagamento	Até 3 dias após a apresentação da Nota Fiscal (K)	Equipe de Fiscalização - ICMBio	Mensal

MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Considerações Gerais

O ICMBio será responsável pela gestão do contrato e pelo atesto quanto à aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues.

Os níveis mínimos de serviço – NMS (nível de serviço requerido) serão aferidos e avaliados regularmente pelo Gestor e Fiscais do Contrato.

Papéis e Responsabilidades

Para o acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato será designado representante do ICMBio, nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93, que se responsabilizará pelo registro de todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinará o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

A fiscalização de que trata o item anterior não exclui nem reduz a responsabilidade da licitante vencedora, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do ICMBio ou de seus agentes, em conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/93.

O contrato será conduzido pelos seguintes atores do ICMBio:

Fiscal Técnico – Servidor representante da área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

Fiscal Administrativo – Representante da área administrativa, indicado formalmente pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

Fiscal Requisitante – Servidor representante da área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

Gestor do Contrato – Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.

A CONTRATADA deverá nomear o seguinte ator para representá-la junto ao ICMBio:

Preposto - Representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

Acompanhamento e Fiscalização

O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

O representante da CONTRATANTE deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle do objeto do contrato.

O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste documento e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

Critérios de Aceitação

A qualidade dos serviços será avaliada em função do cumprimento das metas de níveis mínimos de serviço e dos requisitos de qualidade exigidos para os serviços e avaliados em função de indicadores de resultado e cumprimento de obrigações contratuais, sejam elas de ordem técnica ou administrativa, descritos neste Termo de Referência.

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

Os chamados técnicos somente poderão ser atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, com todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

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

Níveis Mínimos de Serviço (N1 e N2)

Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no Anexo VI. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedecerem, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas na Tabela 13. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC ou na solução de Business Intelligence (BI).

Tabela 13 - Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados. O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo: $ISU = \frac{\sum NA}{\sum CFM}$ Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários $\sum NA$: Total das Notas de Avaliação $\sum CFM$: Total de Chamados Fechados no Mês Obs: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 04 (quatro).	Pontos	Maior ou Igual a 4 pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados (com exceção dos chamados por e-mail) cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 11 divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TMS) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 11, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade
INS4	Índice de Ligações Atendidas	Ligações atendidas no Call Center, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90%
INS5	Índice de Ligações Atendidas em até 30 Segundos	Ligações atendidas no Call Center em até 30 (trinta) segundos, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica.	Tempo	Menor ou igual a 30 segundos
INS6	Índice de Chamados Reabertos por Erros ou por Execução Incompleta	Quantidade de chamados reabertos, dividido pelo total de chamados realizados, vezes cem.	% (Percentual)	Menor ou igual a 2%

Níveis Mínimos de Desempenho (N3)

Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TIC.

Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho. A relação de sistemas e recursos do ambiente de TI que deverão ser sustentados por meio deste contrato está no Anexo V - Sistemas e Recursos de TIC.

Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC do ICMBio estão divididos em duas categorias:

Serviços/Recursos Críticos: sustentação de sistemas e recursos de TIC que quando indisponíveis podem impactar o negócio total ou parcialmente, tendo o maior número de usuários impactados por esses serviços/recursos críticos;

Serviços/Recursos Essenciais: sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades meio ou de apoio à missão da instituição.

O desempenho dos serviços de TIC é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho para cada serviço será calculado em função da disponibilidade do serviço ou recurso de TIC para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.).

Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos da Tabela 14, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.

Tabela 14 - Níveis Mínimos de Desempenho.

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
IND1	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como crítico nas soluções de TIC (Anexo V), dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%
IND2	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial nas soluções de TIC (Anexo V), dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,6%
IND3	Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como crítico nas soluções de TIC (Anexo V), dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%
IND4	Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial nas soluções de TIC (Anexo V), dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,6%
IND5	Índice de Disponibilidade dos Sistemas de Monitoramento e de geração de dashboards e Estatísticas	Tempo de disponibilidade dos sistemas de monitoramento e de geração de dashboards e estatísticas (sistemas de monitoramento e outros relacionados nas soluções de TIC), dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,5%

A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pelo ICMBio 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 neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

O cálculo dos indicadores de nível de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado;

Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores de desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pelo ICMBio, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão do ICMBio;

A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, o saldo devedor poderá ser aplicado na fatura dos meses subsequentes, à exceção do último mês de vigência do contrato;

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, desde que devidamente apresentada pela CONTRATADA e aceita pelo CONTRATANTE;

As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho;

Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS3;

No caso do indicador de atendimento INS3, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial);

Ainda em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery);

A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 a IND4), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa. Nos casos em que os índices não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA;

Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "ALTO" ou "MUITO ALTO", o ICMBio concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução;

Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI cuja classificação tenha urgência considerada "ALTA" ou "MUITO ALTA", o ICMBio concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela 15 abaixo, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada dez (10) pontos (inteiros) acumulados será descontado 1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA, à exceção do último mês de vigência do contrato.

Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA

Seguem na tabela abaixo os critérios para ajustes do pagamento da CONTRATADA baseado nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço e nos Indicadores de Nível Mínimo de Desempenho.

Tabela 15 - Critérios para ajuste do Pagamento da CONTRATADA.

Redução de 0,5% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.	
Indicador de Nível de Serviço	Pontuação Acumulável
INS1	5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade
INS4	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS5	5 pontos a cada 1 segundo fora da meta
INS6	5 pontos a cada 1% fora da meta
Indicador de Nível de Desempenho	Pontuação Acumulável
IND1	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND2	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND3	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND4	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND5	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

Durante o período de adaptação operacional, os níveis de serviço previstos serão observados conforme item 6.3 - Descrição dos eventos do período de ambientação deste TR.

Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pelo ICMBio, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas na seção referente as Sanções Administrativas, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.

Tabela 16 - Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e penalizações aplicáveis.

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10
TRS2	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do Solicitante ou sem que o mesmo	Por ocorrência	10

	tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.		
TRS3	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios	Por ocorrência	100
TRS4	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária	Por ocorrência	10
TRS5	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais	Por ocorrência	50
TRS6	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais	Por ocorrência	50
TRS7	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRS8	Deixar de 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.	Por ocorrência	10
TRS9	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	10
TRS10	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE	Por ocorrência	30
TRS11	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI	Por ocorrência	10
TRS12	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10
TRS13	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no Prazo determinado em comum acordo	Por ocorrência	10
TRS14	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos	Por ocorrência	10
TRS15	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários	Por ocorrência	10
TRS16	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da Identidade de usuários de TI	Por ocorrência	10
TRS17	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	20
TRS18	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação	Por ocorrência	5
TRS19	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços	Por ocorrência	10
TRS20	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE	Por ocorrência	5
TRS21	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo Inconveniente, que não respeite as normas do ICMBio ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal	Por ocorrência	10
TRS22	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do ICMBio utilizados pela CONTRATADA	Por ocorrência	5
TRS23	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, disponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI	Por ocorrência	10
TRS24	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados	Por ocorrência	100
TRS25	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE	Por ocorrência	5
TRS26	Atrasar as requisições planejadas do prazo estipulado pela proposta Obs.: * a Contratada, após 5 dias de atraso, deverá apresentar uma nova proposta	Por dia de atraso	5 limitado a no máximo 25*
TRS27	Entregar o serviço das requisições planejadas sem atender aos requisitos técnicos aprovados na proposta	Por ocorrência	10

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

Ajuste do Nível de Serviço: é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.

Somatório dos Pontos do Indicador de Nível de Serviço: é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.

Somatório dos Pontos do Indicador de Nível de Desempenho: é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho.

Somatório dos Pontos do Termo de Serviço: é soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço.

Ajuste do Nível de Serviço = $[(\sum \text{Pontos do indicador de Nível de Serviço}) + (\sum \text{Pontos do indicador de Nível de Desempenho}) + (\sum \text{Pontos do Termo de Serviço})] / 10$

Ex: Ajuste de Nível de Serviço = $10 + 5 + 5 = 20 / 10 = 2\%$

Ou seja, terá uma redução de 2% do valor mensal do Contrato.

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

As solicitações expressas pelo CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que o CONTRATANTE venha a adotar.

O CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à contratada ainda durante o período de execução mensal.

Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de business intelligence (BI).

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

Com fundamento no art. 7º da Lei 10.520/2002 e no art. 49 do Decreto nº 10.024/2019, a contratada ficará sujeita a penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União e será descredenciado do SICAF pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, garantidos o contraditório e a ampla defesa, o licitante que:

- Cometer fraude fiscal.
- Apresentar documentação falsa.
- Fizer declaração falsa.
- Comportar-se de modo inidôneo.
- Ensejar o retardamento da execução do objeto.
- Falhar na execução do objeto.
- Fraudar na execução do objeto.

A CONTRATADA, além das penalidades previstas no item anterior, poderá, garantida a prévia defesa, sofrer as seguintes penalidades passíveis de serem aplicadas pela CONTRATANTE:

- Advertência;
- Multa;
- Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o ICMBio, por prazo não superior a 2 (dois) anos, com fundamento no art. 87, III, da Lei nº 8.666/1993;
- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, com fundamento no art. 87, IV, da Lei nº 8.666/1993.

Não serão aplicadas multas decorrentes de casos justificados (e aceitos pela Administração), fortuitos, de força maior, ou em razões de interesse público, devidamente comprovados.

Da aplicação das sanções previstas no Contrato caberá recurso nos termos do art. 109 da Lei nº 8.666/93.

Previamente à aplicação das sanções, poderá a empresa apresentar defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do recebimento da notificação.

A multa, aplicada após regular processo administrativo, deverá ser recolhida em favor da CONTRATANTE, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da sua notificação por ofício. Caso a empresa não recolha a multa no prazo determinado, o valor correspondente será descontado da garantia financeira e, não sendo suficiente, será deduzido da fatura da nota fiscal, e ainda, não alcançando o total devido, o valor será inscrito como Dívida Ativa e cobrado judicialmente.

A aplicação das sanções previstas no Contrato não afeta os processos de responsabilização e aplicação de penalidades decorrentes de atos ilícitos alcançados pela Lei nº 12.846/2013.

Está sujeita à rescisão contratual a CONTRATADA que tiver conduta qualificada conforme artigo 78 da Lei 8.666 de 1993. A rescisão contratual prevista nesta Cláusula dependerá da análise da gravidade do fato constatado para sua aplicação e do interesse da administração na manutenção do Contrato, bem como as consequências que poderão advir da referida decisão.

As sanções poderão ser aplicadas de forma cumulativa, inclusive quando houver incidência da aplicação de multas.

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

- Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10% (dez por cento) do valor total da Nota de Empenho;
- multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
- em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
- suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.
- declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;
- As sanções previstas nos itens 7.9.11.1, 7.9.11.5, 7.9.11.6 e 7.9.11.7 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

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

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

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.

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

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.

Todas as sanções serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e, no caso de suspensão de licitar, o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital e das demais cominações legais.

O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

A CONTRATANTE deverá manter registro das ocorrências verificadas e apuradas durante toda a vigência do contrato.

As ocorrências que, por qualquer motivo, não foram verificadas e apuradas no mês em que ocorreu o evento, quando chegar ao conhecimento da equipe de fiscalização deverão ser imediatamente registradas, verificadas e apuradas.

Dentre as demais previsões contidas na legislação aplicável, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de glosa/multa quando for observada a ocorrência dos eventos previstos nas Tabelas 15 e 16.

Cumpra ao GESTOR DO CONTRATO e à autoridade administrativa competente, considerando o princípio da proporcionalidade, avaliar dentre as ocorrências previstas na Tabela 16 a adequação de aplicar a sanção de ADVERTÊNCIA antes da gradação para sanção de MULTA.

Do pagamento

O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados da data do aceite definitivo das ordens de serviço.

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

A Nota Fiscal/Fatura deverá ser acompanhada das seguintes documentações:

Regularidade junto à Seguridade Social (CND), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF) e às Fazendas Federal, Estadual e Municipal de seu domicílio ou sede, por meio de consulta on-line junto ao SICAF.

Documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações decorrentes do contrato.

O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "atesto" pelo servidor competente na nota fiscal apresentada.

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 iniciará-se após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

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

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

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

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

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

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.

Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.

No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão os mesmos restituídos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo o ICMBio por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula: $EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = $0,00016438$, assim apurado: $I = 6\% \text{ (ao ano)} / 365 \text{ (dias ano)} / 100$

ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

O modelo de contratação por valor fixo mensal que se tornou de observação obrigatória pela Portaria SGD/ME nº 6.432 /2021, que está alinhada com a Instrução Normativa SEGES nº 73, de 5 de agosto de 2020, e nas disposições aplicáveis às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação contidas na Instrução Normativa SGD nº 01, de 04 de abril de 2019, considera que a formação de preço da contratação deve ser feito por meio da PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO.

A referida Portaria informa que para efeitos da definição do valor de referência ou valor máximo da contratação deve-se utilizar os valores definidos pela SGD para fins de definição do valor salarial de referência. A adoção desses valores supre a necessidade da realização de procedimentos específicos de pesquisa de preços dos itens relacionados aos perfis profissionais (ANEXO IV).

Neste caso, com base nas estimativas de quantitativo de profissionais feitas neste TR, e considerando os valores de salário médio pesquisado pela SGD/ME (Portaria SGD/ME nº 5.651, de 28 de junho de 2022), se obteve os seguintes valores para cada um dos itens da contratação:

Tabela 17 - Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço.

Grupo	Categoria de Serviço				Fator K: 2,35	
	Tipo	Item	Perfil	Quantidade	Custo unitário mensal do Perfil (RS)	Custo
1	Atendimento a usuário de TIC	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Júnior	1	3.165,87	
		2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno	3	4.226,43	
		3	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Sênior	3	6.193,47	
		4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno	1	4.356,95	
		5	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior	3	6.276,24	
		6	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1	22.637,46	
	Operação de infraestrutura de	7	Administrador de banco de dados - Sênior	1	23.333,39	

TIC					
8	Analista de suporte computacional - Pleno	1	10.517,19		
9	Analista de suporte computacional - Sênior	1	15.488,62		
10	Administrador de sistemas operacionais - Pleno	1	11.251,24		
11	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	2	19.601,47		
12	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	1	16.698,72		
13	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior	1	6.917,70		
14	Administrador em Segurança da Informação - Pleno	1	17.054,68		
15	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	1	27.216,95		
16	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1	38.969,17		
VALOR ESTIMADO					

Com base na metodologia de cálculo aplicada, a equipe de planejamento da contratação estima que o valor máximo admitido para esta contratação será de R\$ 286.899,30 (duzentos e oitenta e seis mil, oitocentos e noventa e nove reais e trinta centavos) por mês.

O valor global máximo a ser admitido por este Instituto para a presente contratação é de R\$ 6.885.583,20 (seis milhões, oitocentos e oitenta e cinco mil, quinhentos e oitenta e três reais e vinte centavos), o qual corresponde ao custo total da contratação por 24 (vinte e quatro) meses de vigência do Contrato, devendo ser aí respeitados os valores máximos dos itens, bem como do Grupo/Lote, conforme tabela a seguir:

Tabela 18 - Estimativas de Preços para o período de 24 meses.

Lote	Item	Descrição do Bem ou Serviço	Quantidade	Métrica ou Unidade	Valor Mensal (R\$)	Valor total para 24 meses (R\$)
1	1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO (1º NÍVEL)	24	VAL/MÊS	34.425,57	826.213,68
	2	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (2º NÍVEL)	24	VAL/MÊS	45.823,13	1.099.755,12
	3	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	24	VAL/MÊS	206.650,60	4.959.614,40
Valor total do Lote 1 (R\$)						6.885.583,20

O item 1 - ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO (1º NÍVEL) contempla os itens 1, 2 e 3 da Tabela 17.

O item 2 - ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (2º NÍVEL) contempla os itens 4, 5 e 6 da Tabela 17.

O item 3 - OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL) contempla os itens 7 a 16 da Tabela 17.

ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

Os recursos necessários ao atendimento da despesa, salvo melhor juízo, a serem confirmados pela Coordenação de Orçamento e Finanças, correrão por conta da:

Unidade Gestora – 44207 – Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade;

Programa 0032 - Programa de Gestão e Manutenção do Poder Executivo ou do Programa 1041 - Conservação e Uso Sustentável da Biodiversidade e dos Recursos Naturais;

Ação 10.44207.18.122.0032.2000 - Administração da Unidade ou Ação 10.44207.18.541.1041.20WM - Apoio à Criação, Gestão e Implementação das Unidades de Conservação Federais;

Natureza da despesa 33.90.40.16.

DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

Com relação ao prazo de fim da vigência contratual, a equipe de contratação verifica que é oportuno e necessário estabelecer o prazo de 24 meses. Importante observar que na recente Portaria publicada da SGD/ME nº 6.432/2021, a orientação é que se considere minimamente a vigência contratual de 24 meses, justamente em razão da complexidade de transição e iniciação desse tipo de contrato.

"9.3. Definição para Vigência do Contrato

9.3.1. Conforme previsto na Orientação Normativa nº 38, de 13 de dezembro de 2011 da Advocacia Geral da União, em regra o prazo de vigência é de até 12 meses, entretanto admite-se período superior em função da complexidade e peculiaridade do objeto, conforme trecho a seguir:

Nos contratos de prestação de serviços de natureza continuada deve-se observar que:

a) o prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses;

b) excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração; e

c) é juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado originariamente.

9.3.2. O "Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação" versão 1.0, do TCU, na página 148, também trata deste aspecto:

(...)

9.3.5. Diante desta complexidade técnica e logística, recomenda-se adotar um prazo de vigência contratual mínimo de 24 meses para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC." (g.n.)

DO REAJUSTE DE PREÇO

Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), conforme a Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2021, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

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

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.

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.

O reajuste será realizado por apostilamento.

DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

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

O objeto proposto encontra-se inserido no conceito de serviço contínuo, visto que sua contratação se estende necessariamente por mais de um ano de um serviço essencial para este Instituto, cujo atendimento não esgota prestação semelhante no futuro.

O objeto proposto encontra-se inserido no conceito de serviço comum, visto que lhe é possível especificar e medir seu desempenho e qualidade através de parâmetros usuais no mercado.

Pelas características do objeto, acima elencadas, propõe-se a escolha da modalidade de licitação como sendo o pregão eletrônico, dada a natureza do objeto a ser licitado, qual seja, serviço comum.

A presente contratação deverá ser realizada na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, em observância ao preconizado na Lei nº 10.520, de 2002, e no Decreto nº 10.024, de 2019.

Aplicar-se-á o direito de preferência às micro e pequenas empresas, previsto nos artigos 44 da Lei Complementar nº 123/2006. Entretanto, não se tratando de micro e pequena empresa, serão seguidos os critérios do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991. Deve ser observado ainda o disposto no Decreto nº 7.174, de 2010.

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

A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, conforme orienta a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho:

Não será exigido da CONTRATADA, na Planilha de Custos e Formação de preços, durante a execução do contrato, a quantidade mínima, perfis ou base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço;

A fiscalização do contrato não se envolverá na análise de Planilha de Custos e Formação de preços, incluindo a quantidade mínima, os perfis ou a base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço;

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

Deverá ser observada a vinculação aos resultados pretendidos por meio exclusivamente do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço previamente estabelecidos, conforme disposto neste Termo de Referência, sendo vedado ao CONTRATANTE a distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos, a exemplo de quantidade de perfis, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra.

Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

Conforme o Decreto nº 7.174/20120 e Lei Complementar nº 123/2006, as microempresas e empresas de pequeno porte terão prioridade no exercício do direito de preferência em relação às médias e grandes empresas, desde que atendam todos os requisitos previstos neste Termo de referência, observando a seguinte ordem:

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;

bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

Crítérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

Para fins de comprovação da qualificação técnica, é necessário apresentar os atestados indicados abaixo.

Atestados de Capacitação Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter prestado, em pelo menos 5 (cinco) estados da federação, para organizações públicas ou privadas, serviços especializados de suporte remoto e presencial (1º e 2º nível) e 3º Nível com configuração mínima de:

Suporte e atendimento remoto e local a, no mínimo, 1.000 (mil) usuários de TI, cadastrados em uma única rede corporativa;

Suporte remoto e local a, no mínimo, 1.000 (mil) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows nas versões 7, 8, 10, Vista e 11 cadastrados em uma única rede corporativa;

Implementação e execução de, no mínimo, 4 (quatro) processos baseados nas disciplinas do ITIL V3 ou superior, utilizando ferramentas de Gestão de Serviços de TIC (ITSM); Dentre os processos devem constar os seguintes: Cumprimento de requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Níveis de Serviços, Gerenciamento de Catálogo de Serviços ou Gerenciamento de Disponibilidade.

Atendimento a pelo menos 10.000 (dez mil) chamados em um período de 12 (doze) meses;

Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços de suporte à infraestrutura de TIC nas características abaixo relacionadas:

Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, administração e suporte técnico em servidores e estações em ambiente Microsoft;

Instalação, operação e supervisão de, no mínimo a 100 (cem) servidores de processamento, físicos ou virtuais, em plataforma enterprise, bem como sua sustentação a serviços e aplicações, nas plataformas Microsoft Windows Server e Linux;

Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de ambiente de virtualização de servidores baseados na solução de VMware 5.5 ou superior;

Instalação, configuração e administração de redes LAN e WAN, com pelo menos 50 (cinquenta) switches, e pelo menos 1 (um) switch core. O atestado deve indicar as marcas e modelos dos ativos administrados;

Instalação, configuração e administração de solução de rede sem fio, composta de controladora centralizada, com pelo menos 60 (sessenta) pontos de acessos gerenciados, sendo pelo menos 30 (trinta) em uma mesma localidade;

Instalação, configuração e operação de ferramentas de gerenciamento de backup, com a execução de pelo menos 50 (cinquenta) rotinas diárias;

Administração, configuração, suporte e integração do serviço de diretório SAMBA versão 4;

Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de Sistemas de gerenciamento de Banco de Dados de, no mínimo, 2 (duas) das seguintes plataformas: Oracle, Microsoft SQL Server, Postgree, Percona e MariaDB;

Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, a equipamentos de segurança NGFW (Next Generation Firewall). O atestado deve indicar as marcas e modelos dos ativos administrados;

Instalação, configuração, administração, gerenciamento e sustentação de Central de Comunicação baseada na tecnologia VoIP (Asterix), com pelo menos 1 (uma) central telefônica, 2 (dois) gateways de voz, e 500 (quinhentos) endpoints.

Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de equipamentos de armazenamento baseados em redes SAN Fibre Channel. O atestado deve indicar as marcas e modelos dos ativos administrados;

Planejamento e implantação de monitoramento com operação em local adequado, em regime de 24 horas x 7 dias na semana, utilizando ferramentas de monitoramento de ambientes de TIC, para pelo menos 100 (cem) dispositivos e 1.000 (mil) elementos monitorados;

Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação da ferramenta de monitoração Zabbix e NAGIOS.

A LICITANTE poderá apresentar mais de um atestado para fim de composição e comprovação da qualificação técnica. Os atestados devem possibilitar determinar de forma inequívoca o período de execução dos serviços.

Somente será aceito o somatório de Atestados de Capacidade Técnica para a obtenção do quantitativo mínimo exigido quando se referirem a contratos executados simultaneamente, sendo o período de simultaneidade de pelo menos 6 (seis) meses.

No conteúdo dos atestados deve constar expressamente o serviço que foi executado pelo licitante, a sua "execução a contento" e o item específico a ser comprovado.

Os atestados para comprovação da aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e volume ao demandado pelo ICMBio deverão ser emitidos, em documento timbrado, pela pessoa jurídica de direito público ou privado com a qual esta mantém (manteve) contrato de prestação de serviços, e deverá conter o nome, cargo ou função, dados de identificação (CPF e identidade), telefone e e-mail de contato do(s) seu(s) emissor(es), que possibilitem ao ICMBio, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor.

O ICMBio reserva-se no direito de executar diligências para verificar e validar as informações prestadas no(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) pelo vencedor do certame. Também poderão ser requeridos cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove, inequivocamente, a veracidade do(s) atestado(s).

O documento apresentado pela licitante para comprovação de sua qualificação técnica, além de possuir informações técnicas e operacionais suficientes para qualificar o escopo realizado, deverá conter dados que possibilitem ao ICMBio, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor, como por exemplo: número e período de vigência do contrato, especificação do serviço executado, nome, cargo e telefone institucional para contato junto ao emitente.

No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão aceitos aqueles emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

ANEXOS INTEGRANTES DO TERMO DE REFERÊNCIA

São partes integrantes do presente Termo de Referência, os documentos e anexos relacionados a seguir:

ANEXO I – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA.

ANEXO II – TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO.

ANEXO III – TERMO DE CIÊNCIA.

ANEXO IV – PERFIS PROFISSIONAIS.

ANEXO V – SISTEMAS E RECURSOS DE TIC.

ANEXO VI – CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC.

ANEXO VII – BASE DE CONHECIMENTO DE TIC.

DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria DIPLAN nº 105, de 10 de junho de 2022 (SEI nº [11306532](#)).

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

<p>_____ Integrante Requisitante RODRIGO DE SOUZA LOPES Chefe de Serviço SIAPE nº 2177716</p>	<p>_____ Integrante Técnico FELIPE FINGER SANTIAGO Analista em TI SIAPE nº 1819553</p>	<p>_____ Integrante Administrativo JOSÉ LUIZ ROMA Técnico Administrativo SIAPE nº 0681962</p>
---	--	---

Aprovo,

<p>AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC (OU AUTORIDADE SUPERIOR, SE APLICÁVEL – § 3º, art. 11 da IN SGD/ME nº 01, de 2019) "Art.11, § 3º Caso a autoridade máxima da Área de TIC venha a compor a Equipe de Planejamento da Contratação, a autoridade que assinará o Estudo Técnico Preliminar da Contratação será aquela superior à autoridade máxima da Área de TIC."</p>

PEDRO AUGUSTO MARTINS RIBEIRO

Coordenador Geral de Administração e Tecnologia da Informação - CGATI



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Finger Santiago, Analista em Tecnologia da Informação**, em 01/07/2022, às 15:49, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo De Souza Lopes, Chefe de Serviço**, em 01/07/2022, às 15:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Jose Luiz Roma, Técnico Administrativo**, em 01/07/2022, às 17:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Augusto Martins Ribeiro, Coordenador(a)-Geral**, em 08/07/2022, às 17:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.icmbio.gov.br/autenticidade> informando o código verificador **11444306** e o código CRC **B6F382E2**.

**MINISTÉRIO DO
MEIO AMBIENTE**